

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

"أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن"

إعداد الطالبة
نبيلة لطفي الخوالدة

إشراف
الأستاذ الدكتور حلمي شحادة

رسالة مقدمـــة إلى عمادة الدراســـات العليـــا

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

استكمالاً لمتطلبـــات الحصـــول على درجـــة
الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، ٢٠٠٥م

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الإهداء

يشرفني ويسعدني أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى نبع الحنان الذي لم ولن ينضب أبداً إلى الصدر الحنون إلى أمي الحبيبة حفظها الله. وإلى من مد لي يد العون والمساعدة وشجعني زوجي ورفيق دربي الغالي حفظه الله، وإلى قرة عيني أبنائي أحمد وريحانة. وإلى الأرواح الطاهرة التي فارقتنا جسداً ولم تفارقنا روحاً وذكرى والدي– رحمه الله–، وطفلتي وفلذة كبدي الملاك الطاهر يقين؛ إلى أخوتي وأخواتي عنوان المودة، والأخوّة الصادقة؛ إلى كل من ساندني وشجعني ولو بكلمة؛ إلى كل من أحبني وأحب لي الخير.

نبيلة لطفي الخوالدة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى جامعتي الحبيبة مؤته الرمز والتاريخ والرجولة التي نشتم منها عبق الماضي......... العطر.

إلى أساتذة قسم الإدارة العامة الذين مدوا لي يد العون والمساعدة ولم يبخلوا بالمعلومة العلمية.

والشكر الموصول إلى أستاذي والمشرف على رسالتي الدكتور حلمي شحادة يوسف لإشرافه على رسالتي وتوجيهاته المستمرة، والقيمة مما ساهم في خروج هذه الرسالة بما هي عليه.

وأتوجه ببالغ الشكر والتقدير إلى الدكتور نضال الحوامدة الذي ضرب مثلاً للجميع بالعطاء العلمي والأخلاقي وكان الأب الناصح والأستاذ الحكيم دون كلل أو ملل لكافة الطلبة دون استثناء.

وكل الشكر والاحترام والامتنان للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة رسالتي وهم:

الأستاذ الدكتور حلمي شحادة يوسف مشرفاً.

وعضوية كل من – الأستاذ الدكتور علي العضايلة

- الدكتور محمد الحنيطي
- الدكتور نضال الحوامدة

وأتوجه بالشكر إلى جميع زملائي في العمل وفي الدراسة الذين مدوا لي يد العون والمساعدة وساهموا في توزيع الاستبيان وتذليل الصعاب التي واجهتني.

والشكر الوافر إلى كل من ساهم في هذه الرسالة ولو بالشيء اليسير.

نبيلة لطفي الخوالدة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

فهرس المحتويات

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الصفحة	الموضــــــوع

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

قائمة الجداول

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

قائمة الأشكال

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

قائمة الملاحق

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الملخص

أثر مصادر ضغوط العمل في الإغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات(الكرك، الطفيلة، معان)في جنوب الأردن

نبيلة لطفي الخوالدة

جامعة مؤته، ٢٠٠٥

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب في الأردن.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة التي بلغت أعدادها (٤٧٧) مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) لتحليل بيانات الإستبانة. إعتماداً على مقاييس الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين الأحادي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

١. أن هناك ضغوط عمل يعاني منها العاملون كانت بدرجة متوسطة، كما أن مستوى الإغتراب الوظيفي عندهم كان متوسطاً.

٢. أشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل في الإغتراب الوظيفي.

٣. أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل، والإغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية.

وبناءاً على هذه النتائج توصي الدراسة: بضرورة معالجة مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين في تلك الدوائر بواسطة تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية مما يتلاءم مع تطلعات هؤلاء الموظفين وبالتالي يتدنى مستوى مصادر ضغوط العمل وتقل حدة الإغتراب الوظيفي لديهم.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

Abstract

The effects of work stress sources uppon job alienation in governmental deprtments in three southern districts of Jordan (Karak, Tafela, Ma'an)

Nabeelah al- kouldeh

Mu'tah university, ٢٠٠٥

The purpose of this study was to define the effects of work stress on job alienation in public deprtments of southern districts in Jordan.

A questionnaire was developed for the purpose of collecting data from (٤٧٧) respondents.

To answer the questions of the study and test its hypotheses, descriptive statistics was used for the description of the study sample, means and standared deviations were used.

Also multiple regression analysis was used to test the effect of independent variables upon the dependent variables, additionally, one- way (ANOVA) was conducted to measure the efect of demographic factors.

The study reached the following findings :

١. there are certion numbers of work stress sourses that moderately affect employees and work alienation.
٢. Work stress forces generally have its impact and influence job alienation.
٣. There are statistical relations between work stress and dlienation caused by demographic variables.

Based on the findings the study recommends:

١. Management should consider work stress causes and try to solve this problem.
٢. Also, management should consider rearrangement of work structure and design in order to creat new development and change which will lead to positive effect on employees that aimed at reducing work stress and job alienation.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

١. ١ المقدمة

يعاني كثير من الناس في هذا العصر من أزمات نفسية وفكرية واجتماعية متنوعة تؤدي إلى خلق شعور من الاغتراب عند كثير من الأفراد وهذه الظاهرة تستدعي ضرورة التوقف عندها ملياً ودراستها وتوضيح أسبابها ثم طرح الحلول لعلاجها.

إن ظاهرة الاغتراب تتنوع وقد يمكن تحديدها بكل من ظاهرة الاغتراب الشخصي والاغتراب الاجتماعي وتتمثل مظاهر الاغتراب في عدم الرضا وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي عند الفرد. إن مصادر مشاعر الاغتراب تختلف بين العاملين فقد ترد إلى صعوبة وضغوط ظروف العمل، وترجع مصادر الاغتراب إلى فقدان الإنسان لروابطه الأولية وعزلته الاجتماعية أي أن علاقته بمجتمعه المحلي من الأقارب والأصدقاء محدودة بالإضافة إلى عزلته التي تسفر عنها عملية تقسيم العمل بين الأفراد في منظمته الإدارية.

وقد يكمن وجود الاغتراب في ضعف الالتزام بالقيم وعدم الإمتثال إلى المعايير الاجتماعية في التعامل والافتقاد إلى الشعور بالمسؤولية تجاه العمل.
أما مصادر ضغوط العمل المختلفة فقد تتأتى من التنظيم أو تتعلق بالفرد نفسه، أو بالوظيفة التي يشغلها والبيئة المادية المحيطة به فهذه تعتبر من أشد العوامل التي تؤثر على الأفراد العاملين في المنظمة ولهذه الضغوط الأثر المباشر على بلورة الاغتراب الوظيفي التي تؤثر بالتالي على سلوك الأفراد وإنجاز أعمالهم في المنظمة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتحاول معرفة مدى تأثير مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالدوائر الحكومية الأردنية في محافظات الجنوب.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

١. ٢ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول تحديد أثر مصادر ضغوط العمل على ظاهرة الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان)، في جنوب الأردن.

ومما يزيد هذه الدراسة أهمية أنها تسعى للوقوف على طبيعة ظروف العمل عند الموظفين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب التي نادراً ما تم بحثها، نظراً للبعد الجغرافي لهذه المناطق عن العاصمة التي تشهد تطورات ونشاطات علمية مستمرة.

وعليه قد يتبلور توجهاً رسمياً أكثر رعاية نحو تبني سياسات وإجراءات إدارية تراعي اهتمامات الموظفين في محافظات الجنوب التي هي بحاجة ماسة لمثل هذا التوجه البناء.

١. ٣ مشكلة الدراسة:

إن لكل منظمة أهداف ومهام محددة تسعى إلى تحقيقها. وإلى تقديم خدماتها بكل كفاءة وفعالية للمجتمع، وفي الوقت نفسه تواجه كل منظمة عدة مصادر ضغوط عمل تؤثر معاً على الفرد والمنظمة. أن ضغوط العمل على اختلاف مصادرها تؤثر على الفرد العامل في المنظمة، مما يؤدي إلى شعوره بالاغتراب الوظيفي وينعكس هذا على أدائه ومن ثم على إنتاجية المنظمة.

وتكمن مشكلة هذه الدراسة في أن الموظفين في القطاع العام الأردني يمكن أن يواجه ضغوط عمل من مصادر متعددة ولذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على درجة تعرضهم لضغوط العمل وكذلك التعرف على مستوى الاغتراب.

١. ٤ أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد مصادر ومستوى ضغوط العمل الموجودة لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظات(الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٢. تحليل العلاقة الارتباطية بين متغير ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي.
٣. التعرف على مدى تأثير مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين.
٤. التعرف على تأثير الفروق للعوامل الديمغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل، الوظيفة، الخبرة،..إلخ) على الاغتراب الوظيفي للعاملين، وكذلك على مصادر ضغوط العمل.
٥. تقديم توصيات للدوائر الحكومية للاستفادة منها في تقليل مصادر ضغوط العمل وبالتالي تقليل أثرها على الاغتراب الوظيفي.

١. ٥ أسئلة وفرضيات الدراسة:

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول:

ما هي أهم مصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب(الكرك، الطفيلة، ومعان) في الأردن؟

السؤال الثاني:

ما مستوى الاغتراب الوظيفي المدرك لدى أفراد عينة الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول الفرضيات التالية:

١. لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (الفردية، التنظيمية، المادية، الوظيفية، الاجتماعية) في الشعور بفقدان معنى الحياة كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.
٢. لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (الفردية، التنظيمية، المادية، الوظيفية، الاجتماعية) في الانعزال الاجتماعي كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٣. لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (الفردية، التنظيمية، المادية، الوظيفية، الاجتماعية) في فقدان السيطرة كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

٤. لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (الفردية، التنظيمية، المادية، الوظيفية، الاجتماعية) في فقدان المعايير كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

٥. لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل (الفردية، التنظيمية، المادية، الوظيفية، الاجتماعية) في ظاهرة اللامبالاة كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

٦. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية لديهم وهي (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، الدخل الشهري، المؤهل العلمي).

٧. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين للاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، الدخل الشهري، المؤهل العلمي).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

٢. ١ الإطار النظري:

٢. ١. ١ ضغوط العمل:

أصبحت ضغوط العمل من المفاهيم المألوفة في وقتنا الحاضر، حيث أن جميع الأفراد العاملين باختلاف مستوياتهم التنظيمية يتأثرون بضغوط العمل مع اختلاف درجة التأثير وحدتها، وتأثيرها يكون باتجاهين تأثير على المستوى الشخصي للفرد فقد يشعر الفرد بالتعب وقد يصاب بالأمراض والعزلة الاجتماعية، وتأثير على مستوى المنظمة حيث يقل إنتاج الفرد ويتدنى مستوى الرضا الوظيفي والانتماء والولاء تجاه المنظمة.

إن ضغوط العمل موجودة منذ القدم ولكن في الوقت الحاضر ظهرت بشكل أقوى نتيجة تضخم المنظمات وزيادة حجم العمل وزيادة عدد العاملين داخلها واتساع العلاقات والروابط بين الفرد والمنظمة، إن الإدارة الواعية تضع برامج خاصة لمعالجة ضغوط العمل والتخفيف من أثرها على العاملين من خلال توعية الأفراد في كيفية الحد من أثر الضغوط على سلوكهم وعلى إنتاجيتهم.

وهناك العديد من الباحثين الذين تناولوا ضغوط العمل وقاموا بدراستها وتحليلها ومعرفة أسبابها ووضع برامج لمعالجتها وذلك للتسهيل على المنظمات في كيفية مواجهة تلك الضغوط في العمل.

مفهوم ضغوط العمل:

تنوعت وتعددت تعاريف ضغوط العمل وإن هذا التعدد يعود لاختلاف الباحثين الذين وضعوا تجاربهم وخبراتهم واهتماماتهم العلمية في إيجاد تعريف مناسب لضغوط العمل.

أن هناك عدة تعاريف توضح المقصود بمفهوم ضغوط العمل وشملت هذه الدراسة على مجموعة منها:

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ضغوط العمل:

هي "العوامل المتنوعة والمختلفة المصادر التي تؤثر على حالات العمل الاعتيادية نتيجة العوامل البيئية أو التنظيمية أو صفات الفرد، ونمط شخصيته، وحاجاته مثل الصراع أو حجم العمل كماً ونوعاً ويؤدي إلى معاناة ذاتية داخلية للفرد في استجابات غير محددة للجسم أو السلوك أو الاتجاهات مثل: الإجهاد والتوتر والإحباط مما قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ويتمثل ذلك في البطء في إنجاز المعاملات، وكثرة الأخطاء، وانخفاض مستوى جودة الأداء بشكل عام، وضعف الاتصالات، وازدياد الخطأ في اتخاذ القرارات، وسوء العلاقات داخل التنظيم ومع الجمهور، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين (مبيضين والحسن، ٢٠٠٠: ١٥٢)

وعرفت بأنها:" تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة" (هيجان، ١٩٩٨: ٢٣)

وتعرف بأنها:" ظروف تتسم بالشدة تواجه الإنسان فتفقده توازنه وتجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد".

كما ورد في التعريف بأنها:" المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية".

أو:" تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين القوى الضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي، أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء" (العديلي، ١٩٩٣: ١٣٢)

وأيضاً بأنها "حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم تلك التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدرتهم على مواجهتها" (حنفي وآخرون: ٢٠٠٢: ١٨٢).

ويمكن تعريف ضغوط العمل في هذه الدراسة بأنها مجموعة العوامل التي تؤثر على الفرد سواءً كانت داخلية أي من الفرد نفسه كالمرض والخوف والقلق أو

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

خارجية أي من المنظمة كطبيعة الوظيفة نفسها والهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة المتبع فجميع ذلك يسبب ضغوط على الفرد تؤثر على نفسيته وإنتاجيته.

٢. ١. ٢ مصادر ضغوط العمل

إن التنوع في تعريف مفهوم ضغوط العمل يعود إلى تنوع وتعدد مصادر تلك الضغوط، فهناك عدة مصادر لضغوط العمل وكثير من الباحثين وضع تلك المصادر على شكل مجموعات.

وفي هذه الدراسة يمكن تصنيفها إلى:

المصادر تتعلق بالفرد: وتشمل الشخصية، إدراك الذات، ونمط وسلوك الشخصية والآثار النفسية والآثار المرضية الجسدية.

المصادر التنظيمية: تتعلق بالوظيفة ــ صراع الدور وغموض الدور وصدمة الدور والهيكل التنظيمي والمسار الوظيفي والقرارات الوظيفية.

المصادر البيئية: وتشمل كل ما يتفاعل الفرد معه سواء المصادر المادية مثل الضوضاء والحرارة والإضاءة وحجم المنظمة ومصادر غير مادية ويتفاعل الفرد معها كالمجتمع المحيط به، وفيما يلي تحليلاً لهذه المصادر (العطوي، ٢٠٠٤م)

أولاً: المصادر المتعلقة بالفرد.

هناك مصادر كثيرة تتعلق بالفرد لأن اختلاف الأفراد فيما بينهم في التعلم والثقافة والخبرة والقدرات، جميع ذلك يؤثر في شخصية الفرد مما يؤدي إلى أن هذا الفرد يختلف عن غيره في مدى استجابته لضغوط العمل ومن تلك المصادر التي تؤثر بالفرد وشخصيته.

أ.إدراك الذات:

يختلف تأثير مصادر ضغوط العمل على الفرد لاختلاف إدراك الفرد لذاته مما يؤثر على تحديد سلوكه.

ويقصد بإدراك الفرد لذاته أي الصورة التي يرى الفرد نفسه عليها وتتشكل هذه الصورة بتقييم قراراته وما يستحقه وبناء على مدخلات الأسرة والأصدقاء

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

والآخرين ممن يشغلون مساحة مؤثرة في حياته ويقوم الفرد بتجميع معلومات عن نفسه من هذه المصادر ويبدأ بتشكيل صورته عن ذاته.

ب. نمط وسلوك الشخصية:

يوجد عدد من الأنماط السلوكية التي يمارسها الفرد، ويعود اختيار الفرد لنمط سلوكي معين يمارسه لمواجهة موقف معين إلى قدرته ومهارته، وهناك عوامل تساعد على تنمية وتطوير السلوك الإنساني هي:

١. الثقة والأمن بأن يتوفر مناخ من الثقة والأمن النفسي يساعد على الأداء والتفوق للفرد.
٢. القدرة: بأن تتوفر الصلاحية والإمكانات المناسبة للفرد بحيث يشعر بالقدرة على الأداء.
٣. الأهمية بأن يشعر الإنسان بأن يقوم به مهم.

جـ. الآثار النفسية (السكيولوجية) والآثار المرضية الجسدية:

هناك العديد من الآثار النفسية تسبب الضغوط لدى الفرد في العمل مثل القلق وينبع مصدر القلق من الاهتمامات الشخصية الزائدة في أن هناك كثيراً من الأشياء يمكن أن تكون في غير صالح أهداف الفرد وهي:(الفشل أو النجاح المالي، تنمية المسار الوظيفي).

بالإضافة إلى الآثار المرضية الجسدية حيث أن المرض يعتبر عامل مهم في وجود ضغوط على الفرد فإذا كان الفرد يعاني من أمراض جسدية فإنه يكون أكثر تأثراً واستجابة للضغوط، على العكس من الفرد الذي لا يعاني من أمراض جسدية فإنه يكون أقل تأثراً بمصادر الضغوط في العمل.

د. مركز التحكم:

يعرف مركز التحكم على أنه" اعتقاد الفرد في أن ما يحدث له من نجاحات أو أحداث سيئة في حياته إنما هو أما محكوم بتصرفات وإدارة الشخص ذاته في الغالب السيطرة الداخلية أو أنه خاضع لعوامل خارجه عن إرادته مثل الحظ والصدفة(السيطرة الخارجية)".

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

هـ. القدرات والمهارات والخبرات:

تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل. فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له(الخزامي، ١٩٩٩، ٣٢- ٤٩، العديلي، ١٩٩٣م، ٢٨، هيجان، ١٩٩٨، ١١٣).

ثانياً: المصادر التنظيمية:

ويمكن تحديد هذه المصادر على النحو الآتي:

أ.**الهيكل التنظيمي:**

إن بناء المنظمة عادةً ما يعبر عن فلسفة المنظمة التي تمثل جزءاً من شفافيتها وقيمتها وأنه يمثل إطاراً يتحدد من خلاله العلاقات الرسمية بين الأفراد والصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة لكل فرد في المنظمة، وإن موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي يحدد نوع مسببات الضغوط التي يتعرض لها الفرد فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة إلى بيئة العمل فهو يواجه مشكلات المنافسة والتغير في الظروف السياسية والاقتصادية كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها واتخاذ القرارات ومشكلات العاملين بينما يعاني رجال الإدارة الوسطى ضغوط صراع الدور، أما الشكوى العامة عند المستويات الأدنى من التنظيم فهي عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم.

ب.الأجور والحوافز:

تعتبر الأجور والحوافز هي المصدر الأساسي لدخول الأفراد داخل المنظمات المختلفة وبذلك تحدد مستوى المعيشة للفرد. ويتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل وفي المجتمع ولأهمية الأجور والحوافز وأثرها على الفرد فإنه يجب الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها ترتكز على تقييم سلم للوظائف وهيكل الأجور يتسم بالعدالة والمساواة والكفاءة بالإضافة إلى نظام سليم وموضوعي لتقويم الأداء.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ج. تقييم الأداء:

إن توفر نظام فعال لتنظيم الأداء للأفراد في المنظمة بحيث يـشعروا أن مـا يقوموا به من مهام وواجبات له تقدير واحترام وأن هناك من يقدرهم وبذلك يشعروا بالعدالة مع زملائهم مما يخفف من الضغوط عليهم على عكس ذلك إذا لم يتوفر في المنظمة نظام فعال لتقييم الأداء يؤدي إلى إحباط العاملين إلى أمراض نفسية.

د.التكنولوجيا:

إن استخدام التكنولوجيا باختلاف أشكالها يتطلب قدر من المهارة والقدرة لدى العاملين لذلك قد يكون بعض العاملين يعانوا من مشكلة في استخدام تلك التكنولوجيا بسبب مقاومة التغيير أو بسبب أنهم اعتادوا على الطرق التقليدية فـي العمـل ممـا يسبب توتر وقلق وتذمر يتحول إلى ضغوط.

هـ.أهداف المنظمة:

إن لكل منظمة أهداف تسعى لتحقيقها فإذا كانت تلك الأهداف غير واضـحة للعاملين أو قد يكون هناك غموض لديهم فإن ذلك يسبب خلل مما ينتج ضغوط فـي العمل لدى الأفراد.

و. المشاركة في اتخاذ القرار:

تختلف المنظمات في أسلوب إدارتها فإن بعضها قد يمارس أسلوب المشاركة في اتخاذ القرار مع العاملين بأن يعطيهم فرصة إبداء الرأي وتقديم اقتراحات ولكـن إذا لم يتوفر مثل هذا الأسلوب فإن العاملين يشعروا بالإحباط وعدم الأهميـة وعـدم الرغبة في تنفيذ القرارات.(هيجان، ١٩٩٨م، ١٥٩)

ثالثاً: مصادر الضغوط الوظيفية:

أ. صراع الدور:

ويعتبر من المصادر الشائعة للضغوط حيث صراع أدوار الفـرد فـي بيئـة العمل بالمنظمة وهذا النوع يتحقق عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضـين، الإبقـاء على أحدهم يتعارض مع الآخر ولا شك أن صراع الدور يسبب توتر لـدى الفـرد ويؤثر على إنتاجيته. وصراع الدور قد يكون مصدره شخصاً واحد عندما يتعـرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة ومتناقضة من نفس الـشخص وقـد يكـون

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

مصدره أكثر من شخص أي يعرض لمتطلبات متعارضة من شخصين في نفس الوقت، وقد يكون مصدره ناتج عن تعارض مع القيم الشخصية للفرد في وظيفته.

ب. غموض الدور:

تتمثل عملية غموض الدور في نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع.

وأسباب غموض داخل المنظمة متعددة منها:شغل وظيفة جديدة، التعامل مع مشرف جديد، الترفيه، النقل ويعني الغموض عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصه وما يجب أن يؤديه كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة ولقد أظهرت الدراسات أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة في مواجهة غموض الدور فبعض الأفراد لديهم قدرة عالية على تحمل الغموض والبعض الآخر لا تكون له نفس القدرة على تحمل ومواجهة الغموض.

ج. عبء الدور:

وتقسم أعباء الدور إلى أعباء كمية، وأعباء نوعية، الأعباء الكمية تكون ثقيلة عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة جداً وفي وقت غير كافي لاتمامها والأعباء النوعية تكون ثقيلة إذا كانت متطلبات الوظيفة لا تتناسب مع خبرة ومهارة شاغل الوظيفة، حيث لا يستطيع الفرد في ظل هذه الظروف الوفاء بمتطلبات وظيفية على الوجه المقبول وبالتالي تؤدي إلى صعوبة تكيفه مع هذه الوظيفة.

د. عدم ضمانات العمل:

من أسباب ضغط العمل هي عدم ضمان العمل وهذا ناتج للصعوبات الاقتصادية التي قد تمر بها المنظمة أو الجهاز مثل انخفاض الميزانيات أو كثرة الموظفين وقلة الوظائف (العديلي: ١٩٩٣: ١٤٢، عبد الوهاب، ٢٠٠٠، ٨٦).

هـ.المسؤولية عن الآخرين:

المدير يكون لديه مسؤولية تجاه مرؤوسيه فيما يتعلق بالعلاقات والترقيات والنقل والفصل ويتفق المديرون على أنه من أصعب القرارات التي تواجه المدير هو قرار الفصل من الخدمة وأن هذه المسؤوليات التي تقع على المدير نحو مرؤوسيه تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التي تواجه المدير.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

و. المسار الوظيفي:

يوجد في حياة كل عضو منظمة ثلاث محطات متميزة تعمل على توليد الضغوط بصفة خاصة: محطة دخول العمل لأول مرة ومحطة منتصف حياته العملية ومحطة اعتزال العمل، فيكون تأثير المحطة الأولى ليس فقط الضغوط ولكن صدمة التغير فينشأ صراع داخلي بين طموحات الفرد واحباطاته في ممارسة العمل ويطلق على المحطة الثانية أزمة منتصف الحياة وهي بداية للفترة التي يشعر معها العضو أنه قد بدأ في العد التنازلي بالنسبة لحياته العملية بل وحياته بصفة عامة.

والمحطة الثالثة حيث يرى الفرد نفسه وقد أصبح عديم الفائدة من وجهة نظر المجتمع، ويتغير أسلوب حياته بالكامل ويسود شعور باليأس لدى معظم أصحاب المعاشات أو المعتزلين عن العمل.

ز. القرارات الوظيفية:

يتوقف اتخاذ الفرد لمثل هذه القرارات على وجود بدائل متاحة وعلى المعلومات المتوافرة عن كل بديل وعن مدى المخاطرة التي ينطوي عليها كل بديل فكل بديل له خصائص إيجابية وسلبية ويشعر الفرد بالضغوط عندما يكون عليه الاختيار بين أخذ هذه البدائل (حسن:٢٠٠٢: ٤٠٨، عبد الوهاب، ٢٠٠٠، ٨٧).

إن العملية التي يتم بها اتخاذ القرارات والنتائج التي ترتب عليها قد أسهم إلى حد كبير في حدوث الضغوط في العمل سواء أكان ذلك بالنسبة للمدير أو بالنسبة للأشخاص المتأثرين بهذا القرار.

رابعاً: المصادر البيئية والمادية

وتشمل المصادر التي يتفاعل معها الفرد:

أ. الحرارة:

قد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد بصفة عامة عندما يكون العمل خارج المباني وفي جو شديد الحرارة أو البرودة، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد، فإن قراراته لن تكون بالجودة المطلوبة ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ب. الضوضاء:

تعرف الضوضاء بأنها أصوات غير مرغوب فيها ولقــد ســجلت دراســات عديدة العلاقة بين الضوضاء في محيط العمل والإنتاجيــة والــضوضاء ومعــدلات الخطأ وأيضاً بين الضوضاء ومعدل تكرار الحوادث وأنها تسبب درجة حرارة عالية من التوتر وعدم التوازن النفسي.

ج. الإضاءة:

يحتاج الأفراد في بعض المهن (مثل الجراحة) إلى كمية من الضوء تــساوي ستة أضعاف الكمية التي يحتاجها لكي يقرأ بارتياح.

كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما قد يؤدي إلى شعوره بالإحباط، وإذا كانت كمية الإضاءة المتاحة أقوى من اللازم أدى ذلــك إلى إصابة العين بالإرهاق لذلك تعد الإضاءة سواء كانت زائدة أو غير كافيــة مــن المصادر لضغوط العلم.

هـــ. تصميم المكتب:

إن تصميم المكتب سواء أكان ذلك من حيث المساحة أو التأثيث أو التهوية أو الإضاءة يعد من العوامل الأساسية التي تساعد الموظف على حسن الأداء لذا فــإن المكتب الذي لا تتوفر فيه تلك الأمور يكون مصدراً من مصادر الضغوط بالنــسبة للعامل أو الموظف.

أيضاً إن تصميم المكتب ينبغي أن يتوفر فيه العامل الصحي بالنــسبة للفــرد سواء من حيث النظافة أو طريقة الجلوس.

و. الصحة والسلامة المهنية:

إن عدم شعور الفرد بالأمن أثناء عمله يؤدي إلى شعوره بالخوف فيكون ذلك مصدراً للضغوط عليه بحيث يصبح عرضه للمخاطر فلا بد مــن تــوفير الــسلامة المهنية في المنظمة خصوصاً في بعض الأعمال الخطرة مثل المصانع التي يتعامــل مع مواد خطره كيميائية فتكون من أهم مصادر ضغوط العمل (الهنــداوي، ١٩٩٤: ١٠٣).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

خامساً: مصادر الضغوط الاجتماعية:

أ. الأسرة:

إن الإنسان وهو يعيش في حياته الأسرية يتعرض لعدة أحداث فهذه الأحداث تشكل عوامل ضاغطة عليه مثل العلاقات الزوجية أو الالتزامات المالية وصعوبة تربية الأطفال.

ب. الأصدقاء:

إن لكل إنسان أصدقاء سواء داخل المنظمة أو من خارجها وتكون العلاقة بينه وبينهم قوية بحيث يتأثر بما يجري معهم من أحداث ويتفاعل معها فهي بذلك تكون مصدراً للضغوط على الفرد.

ج. العلاقات المتبادلة:

وتكون بأكثر من شكل، علاقات رسمية بين الرئيس والمرؤوس وعلاقات مع زملاء العمل، وإذا كانت تلك العلاقات متوترة فإنها تشكل مصادر للضغوط.

د. المراجعين:

ويكون المراجعين وكثرة الاستفسارات لديهم وطلبهم بإسراع الإجراءات مصدراً للضغط على الموظف والإزعاج مما يؤثر على أداءه في العمل.(أبو شتال، ٢٠٠٥، ٥٥)

٢. ١. ٣ مراحل عملية التعرض والإصابة بضغوط العمل:

إن تأثر الفرد بنوع معين من ضغوط العمل فإنه لا يتأثر به مرة واحدة وإنما يكون التأثير بمراحل تسمى مراحل التعرض للضغوط وهي كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً وهناك مظاهر تدل على تعرض الفرد للضغوط وأهم هذه المظاهر:

زيادة ضربات القلب، الأرق،توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث مظاهر الضغوط حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل معه هذه المظاهر ويأخذ رد الفعل أحد اتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف.

يدخل التوتر والتعرض للضغوط مرحلة جديدة هي مرحلة المقاومة والتي تتبلور في ظهور آليات دفاعية من العدوانية ومهاجمة مصادر التوتر مباشرة سواء كان الفرد نفسه أو الآخرين أو الأشياء أو ممارسة النكوص وهو التعرف بطريقة طفولية.

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك.

مرحلة التعب أي المعاناة من مضاعفات مرضية حادة مثل: أمراض القلب والإكتئاب مما ينعكس بحصول خسارة في المؤسسات التي يعمل فيها هؤلاء الأفراد.

ويصاب الفرد في هذه المرحلة بالإجهاد والتعب الواضحين من خلال سلوكه وتصرفاته (القريوتي: ٢٠٠٠: ٢٧١).

٢. ١. ٤ إدارة الضغوط في المنظمة:

تنطوي عملية إدارة الضغوط في المنظمة على الممارسات الآتية:

أولاً: طبيعة العلاقة بين الأداء والضغوط:

هناك تنوع بخصوص طبيعة ونمط هذه العلاقة فمثلاً:

١. لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء:

ترتكز نظرية عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء على أن هناك عقوداً نفسية تنشأ بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها حيث تفترض هذه العقود أن الفرد شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمنظمة في مقابل عوائد يحصل عليها. ولقيت هذه النظرية تأييداً قليلاً من البحوث. وعليه فإن أي صعوبات أو ضغوط في

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

العمل ستكون ذات تأثير منعدم أو محدود وذلك قياساً بالعناصر الموجـودة خـارج نطاق وظائفهم.

٢. توجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء:

وتقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل تعادل التحدي والحماس في العمـل حيث تعتبر الضغوط والمشاكل والصعوبات والتحديات بمثابة ظروف مناسبة بظهور السلوك الإبداعي والتفوق والقدرات الكافية والأداء الأفضل فالمستوى المنخفض من ضغوط العمل لن يثير أي تحد لدى الفرد وبالتالي يكون أداؤه متوسطاً، أما المستوى المرتفع من ضغوط العمل سيشير مستوى عالياً من التحدي وبالتالي يرتفع ويتحـسن أداؤه في العمل ولقد لقي هذا النموذج تأييداً محدوداً من جانب الباحثين في الدراسات التطبيقية.

٣. توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء:

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات وعقبات تعيق الأفراد عند أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حيـث يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل.

فالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولـة للتكيف مع هذه الضغوط. أو أن يتبع الفرد أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيـل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب ولقد لاقت هذه الفرضية تأييداً كبيراً مـن جانـب الباحثين.

٤. توجد علاقة شرطية بين ضغوط العمل والأداء:

ولقد ظهرت هذه العلاقة منذ زمن بعيد في نموذج يركس ودوسـون والـذي يقوم على أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء تأخـذ شـكلاً مقلوبـاً حـرف "U" وهذه العلاقة يتفق عليها كثير من الباحثين في مجال ضغوط العمل.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٢. ١. ٥ أنواع ضغوط العمل:

تقسم من حيث درجة حدتها إلى ثلاثة أنواع:

الضغوط البسيطة: وهي تكون لفترة زمنية قصيرة مثل المضايقات من بعض الأشخاص في الحياة العملية مما يسبب مصدراً للضغوط .

الضغوط المتوسطة: وهي تستمر لفترة زمنية أطول أي بالساعات مثل العمل الإضافي.

الضغوط الشديدة: وتكون لمدة أيام وأسابيع أو سنوات مثل المرض أو حالة وفاة أو السفر أو النقل والفصل في العمل (الهنداوي: ١٩٩٤: ١٤٤).

٢. ١. ٦ آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد:

هناك العديد من السلوكيات التي تمارس من الأفراد العاملين عندما يتعرضوا إلى ضغوط في العمل.

أولاً: الآثار السلوكية:

تبدأ ردود الفعل السلبية بالظهور عند زيادة مستويات الضغوط عن الحد المألوف ويتمثل ذلك فيما يلي:

أ.عادات الأكل والشرب:

إن تعرض الفرد لضغوط في العمل يؤثر على نظام الأكل والشرب لديه فيصبح هناك خلل واضح واضطراب وقد يفقد الشهية والرغبة في الأكل أو العكس تزيد رغبتهم في الأكل.

ب. التدخين وتعاطي الكحول والمخدرات:

إن زيادة التعرض للضغوط والتوتر قد يؤدي إلى أن الفرد يفرط في عملية التدخين أو تعاطي الكحول والمخدرات بحيث يلجأ الفرد لذلك لاعتقادهم بأنها تخفف من أثر الضغوط عليهم.

ج. اختلال عادات النوم:

يعتبر النوم من المؤشرات التي تدل على تعرض الفرد لضغوط العمل بأنه يشعر بتوتر والأرق والنعاس النهاري.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ثانياً: الآثار المعرفية:

وتكون الآثار المعرفية بأن يؤثر على قدرات الفرد الفكرية والذهنية والتركيز والانتباه ومن هذه الآثار:

عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة،ضعف التركيز،انتباه قصير المـــدى، حاسية زائدة تجاه النقد،تناقص القدرات الأدائية، حواجز ذهنية.

ثالثاً: الآثار النفسية (الاكتئاب):

إن الذين يتعرضوا للضغط في العمل ينتشر بينهم الاكتئاب مما يـــؤدي إلـــى عدم قدرتهم على إيجاد دافع لهم. وتكون أعرض الاكتئاب متعددة منها ما يلي:

التعب، الحزن، التفكير السلبي، استيقاظ في الصباح الباكر، الأرق المفـــرط، الشعور بقلة الحيلة، سرعة الغضب أو الإثارة، فقدان سريع فـــي الـــوزن، فقـــدان الشهية، الشعور بميل للابتعاد عن الآخرين، العزلة الاجتماعية.

رابعاً: الأمراض الجسدية:

قد تكون الأمراض الجسدية أحياناً تعود أسبابها إلى أمراض نفسية، ومن هذه الأمراض: الصداع واضطرابات الجهاز الهظمي.

أ. الصداع:

وينتشر مرض الصداع بين الأفراد الذين يتعرضوا للـــضغوط فـــي العمـــل باختلاف أنواعه.

ب. اضطرابات الجهاز الهضمي:

وتكون هذه الاضطرابات ردود فعل لتعرض الأفراد لضغوط العمل، ويشمل قرحة المعدة، والآلام المرافقة.

ج. إضطرابات الجهاز الدوري (القلب والأوعية الدموية)

إن أمراض القلب قد تنشأ من جراء الضغوط في العمل والتوتر ممـــا يـــؤدي إلى إصابة الفرد بتلك الأمراض.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

جدول رقم(١)

أعراض الضغوط الوظيفية

الأعراض الجسدية	الأعراض النفسية	الأعراض السلوكية
الصداع	التشاؤم	الإحساس بعدم الراحة
آلام الظهر	النسيان	الهياج
فقد الشهية	الممل- السأم	التسلط
الشره للأكل	التردد	الميل للوقوع في الحوادث
شد في الكتف	نفاذ الصبر	الانحراف عن المجتمع
إسهال	جمود الفكر	العدوانية
الأرق	الاكتئاب	الدفاعية
الإرهاق	التوتر	الريبة
نزلات البرد المتعاقبة	غياب المنطقية	عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية
عسر الهضم	البلادة وجمود الحس	الافتقار إلى روح الدعابة
الاضطرابات المعدية	الشعور بالوحدة	سهولة الاستشارة
قصر النفس	فقد الأمل	سوء الأداء في العمل
	الرغبة في الهرب	تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب

(هيجان، ١٩٩٨م، ٢٣٠)

٢. ٢ الاغتراب

مفهوم الاغتراب:

يعد الاغتراب من المفاهيم التي يحيطها غموض بسبب تعد المجالات التي تستخدمها وسيتم إلقاء الضوء في هذه الدراسة على هذا المفهوم.

يعتبر الاغتراب حالة وشعور يشعر به الفرد في حالة تعرضه لضغوط معينة أو مروره بأزمات معينة والاغتراب مفهوم قديم عرف منذ القدم ولكن الآن بدأ إلقاء الضوء عليه بشكل أكبر فتعددت التعاريف وتنوعت بتنوع وجهات النظر للباحثين، وشملت الدراسة عدة تعاريف وهي:

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ويعرف بأنه "عدد من المظاهر والمشاعر والصفات لهـا أسـباب ومظـاهر ونتائج، ترتبط بعلاقة الفرد مع ذاته ومع المحيط الاجتمـاعي الـذي يعـيش فيـه" (المجالي: ١٩٩٣: ٣٥٢).

أو يعرف بأنه: "شعور الإنسان بالانفصال عن ذاته وعن الآخر، مما يجعلـه عاجزاً عن إرضاء حاجاته النفسية والبيولوجية وهذا من شأنه أن يحرر حياته مـن المعنى، ويشعر بأن ما يريده غير واضح، مما يدفعه إلى الخروج عـن المعياريـة الاجتماعية وعدم تقبل واقعه".

وعرفه أيضاً الموسوي بأنه: " شعور الفرد بانفصاله عن ذاته، عـن قيمـه ومبادئه ومعتقداته وأهدافه وطموحاته، وينعكس ذلك من خلال إحساس الفرد بعـدم الفاعلية بسبب عوامل نقص تتعلق بالبنية المعرفية الذاتية من جهة وبنية المعـارف والسلوكيات الاجتماعية والثقافية من جهة أخرى، حيث يتجلى بعدها سلوك اللانتماء والشعور بلا معنى واللاهداف واللامعيارية والتشيؤ والعجز والعزلـة الاجتماعيـة والتمرد واليأس بالإضافة إلى الشعور بانعدام الأمـن وفقـدان الثقـة فـي الـذات والموضوع معاً" (موسى، ٢٠٠٢، ٧٠).

أو أن الاغتراب هو "حالة نفسية تتضمن مشاعر، بعضها إيجابي مـن قبيـل الإحساس بالتفرد والتميز، ومعظمها سلبي من قبيل الإحـساس بالغربـة والعزلـة والحصار من قوى بعضها ظاهر، وبعضها مجهول، والانسحاب من الواقع وتبنـي أخر مرجعية سلوكية مفارقة ومباينة للجماعة مع ميـول (الـسهل،حنـوزة،٢٠٠١، ٥٩).

ويمكن تعريف الاغتراب في هذه الدراسة بأنه انعزال الفرد عن عمله وعـن نفسه وعن ما يحيطه من مؤثرات بسبب ما يعيشه من حالة بُعد مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد بشكل عام وعلى إنتاجية في عمله بشكل خاص.

٢. ٢. ١ أنواع الاغتراب:

الاغتراب الشامل: هو الذي يشعر فيه الفرد بأنه غريب عن كل شيء، فهـو منعزل عن كل أنواع الانتماءات. وهذا غالباً ما يكون ناتجاً عن الاغتراب الفكـري

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الكامل بحيث يشعر الإنسان بعزلته التامة وعدم وجود الروابط التي يمكن أن تشده إلى أي انتماء من الانتماءات وإذا ظهر هذا النوع من الاغتراب لدى إنسان فهو أما أن ينتهي إلى الجنون أو الانتحار أو الانحراف الخلقي لشعوره بالعبث من الوجود أو الحياة وعدم إيمانه بالقيم الدينية أو الخلقية أو الفكرية.

الاغتراب الجزئي: فهو شعور الفرد بأنه لا ينتمي إلى مؤسسة اجتماعية فكرية معينة، فقد يشعر الإنسان بالاغتراب السياسي، أي أنه لا يشعر بانتمائه إلى هذه الدولة وإن كان يحمل جنسيتها أو قد يشعر بالاغتراب العرقي (أي اغترابه عن أسرته أو قبيلته).(منصور، ١٩٨٩: ٢٣).

٢. ٢. ٢ مظاهر الاغتراب:

تناول (ملفن سيمان) موضوع الاغتراب حيث وضح أنه مفهوم قديم في علم الاجتماع وفي دراسات العلاقات الإنسانية وقام بتحليل مظاهره من وجهة نظر نفسية اجتماعية كما يلي:

أ. فقدان السيطرة:

معنى هذا المصطلح عند سيمان للاغتراب المتمثل في شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، أي أن الفرد يتوقع بأن سلوكه لا يمكن أن يعين النتائج الحادثة أو يعزز ما يبحث عنه وأن يحقق رغباته.

ب. اللامعنى:

أي الاغتراب ذا درجة عالية إذ أنه يرتبط بدرجة الفهم أو الإدراك وإلى عدم المقدرة الادراكية للتنبؤ بعوائد السلوك وعواقبه.

ويرى سليمان أن الظاهرة الثانية للاغتراب اللامعنى مستقلة منطقياً عن الظاهرة الأولى فقدان السيطرة، حيث أنه تحت ظروف معينة تكون توقعات السيطرة الشخصية على الحوادث غير متطابقة مع فهم هذه الحوادث وذلك ما يتم التصور الشائع لاغتراب هذين الشكلين من الاغتراب.

ج. اللامعيارية:

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ويشير سيمان للموقف الذي تتحطم فيه المعايير الاجتماعية المنظمة لسلوك الفرد إذ أن هذه المعايير ليست مؤثرة ولا تؤدي وظيفتها لقواعد للسلوك. مما يؤدي إلى فوضى اجتماعية وغرق القيم العامة في خضم الرغبات الخاصة الباحثة عن الإشباع بأي وسيلة .

د. الانعزال الاجتماعي:

يكون الانعزال بشعور الفرد بالغربة عن أهداف وقيم مجتمعة السائدة وثقافته ويكون الفرد مبتعد عن المجتمع.

هـ.اغتراب الذات:

ويكون بعدم قدرة الفرد على إيجاد الأنشطة المكافأة ذاتياً والشعور بأن ذاته الخاصة وقدراته بعيدة عنه وتكون مجرد وسيلة. ويبدو أن ظاهرة الاغتراب مرت بثلاث مراحل هامة هي:

١. مرحلة ما قبل هيجل:

يحمل مفهوم الاغتراب معاني مختلفة تكمن في السياق القانوني (تحول الملكية من صاحبها إلى آخر) وسياق اجتماعي بمعنى انفصال الإنسان عن ذاته ومخالفته لما هو سائد في المجتمع، والسياق الديني (انفصال الإنسان عن الخالق).

٢. مرحلة هيجل:

الذي اهتم في معظم مؤلفاته بمصطلح الاغتراب حتى اطلق عليه "أبو الاغتراب" حيث تحول الاغتراب على يديه إلى مصطلح فني.

٣. مرحلة ما بعد هيجل:

بدأت تظهر الأحادية للمصطلح كما أخذ المصطلح ينسلخ من بعديه (السلبي- الإيجابي) وأصبح يقصد به معنى "السلب"، ومن المفكرين الذين عبروا عن ذلك:" كارل ماركس" حيث أشار إلى التكنولوجيا وأثرها على الإنسان.

إذن مفهوم الاغتراب نما في أحضان الفلسفة وجذوره تعود إلى هيجل ومن بعده ماركس ثم الوجودية "سارتر" فالمفهوم لا يخرج عن كونه (إنفصال- تخارج- انتقال- ابتعاد- انفصال للذات).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٢. ٢. ٣ الاغتراب عن العمل في التنسيق الاجتماعي:

أهتم ماركس باغتراب العامل عن إنتاج التنظيم ووسائل الإنتاج وعن ذاته التي تصير من ضمن ملكية الرأسمالية ومن ثم لا يكون مغترباً عن عمله وانتاجه فحسب بل يغترب عن ذاته.

ويكون الاغتراب عن العمل على المستوى الكيفي والمستوى الكمي أيضاً وأشار كل من آلن وهاج إلى افتراض أن الاغتراب عن العمل يزداد في التنظيمات ذات التركيز العالي بحيث يقل عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات أيضاً في التنظيمات التي تعتمد كثيراً على لوائح العمل المنظمة للواجبات وعلى قواعد الرقابة.

كذلك أهتم ملفن سيمان باغتراب العمل في علاقته بإدراك العاملين بأن العمل لا يكافيء بالقدر المعقول ونتيجة لسلب المعرفة وأن فقدان السيطرة العالي والمعرفة الضعيفة يشيران معاً لاغتراب كل من العمال اليدويين وغير اليدويين (شتا: ١٩٩٧: ٣١٠، السقا، ١٩٩٤م، ٢١٥، المختار، ١٩٩٨، ٢٩).

٢. ٢. ٤ الأسباب الخاصة المؤدية إلى الشعور بالاغتراب

أولاً: الأسباب الاجتماعية البيئية للشعور بالاغتراب:

أ. الوضع السياسي في المجتمع ونوع الحكومة

ويقصد بالوضع السياسي أي مقدار التطور والنظم في المجتمع سياسياً، فالدستور المكتوب الذي يوضح ويحدد سلطة الحاكم والمؤسسات ذات القرار والتنفيذ في الدولة بشكل عام. ويوضح دور المواطن وحدود نشاطه بشكل يحفظ كرامته ويراعي حقوقه كإنسان له حق التمتع بهذه الحرية. ولكن في كثير من المجتمعات الأخرى لا يكون لمثل هذا الدستور أي وجود أو إذا وجد فيكون مجرد حبر على ورق فلا يتقيد به حاكم ولا يستفيد منه محكوم. بالإضافة إلى الدستور هناك القانون العرفي وفي المجتمع الناضج سياسياً وفكرياً نجد أن هذه الأعراف والتقاليد تكون ذات طابع تقدمي متميز بالمحافظة على الإنسان وحرياته الأساسية وحقوقه ويوصف

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

مثل هذا المجتمع بأنه ديمقراطي وعلى العكس من ذلك إذا كان المجتمع غير ديمقراطي بحيث يكون الحاكم هو صاحب القول الفصل في أي شيء في الدولة.

فجميع ذلك ينعكس على الفرد والمواطن مما يؤدي إلى شعوره بالاغتراب نتيجة القمع والظلم الذي يتعرض له فتكون هناك حالة من الغربة بينه وبين وطنه. وهذا يسمى بالاغتراب السياسي.

وعادة نجد أن الإنسان إذا تهيأت له الظروف السياسية المناسبة من دستور عادل وعلاقة قوية مع الحاكم فذلك يؤدي إلى أنه يشعر بانتماء قوي لمجتمعه ووطنه. ويكون أكثر تفاعلاً وعطاء.

ب. الوضع الاقتصادي (الفقر)

إن الفقر يساهم بشكل كبير في اغتراب الإنسان عن مجتمعه ويصل إلى هذه النتيجة إذا لم يجد ما يسد الحاجات الإنسانية الأساسية كالغذاء والمسكن المناسب وصحياً فالفقر يكون له آثار مباشرة على الفرد نفسه كنحول الجسم والإصابة بالأمراض أيضاً أثر الفقر على البيئة العامة فيكون مظهر المدن بائساً والشوارع غير معبدة والمساكن قديمة وصغيرة وغير صحية والأثر الآخر يكون على دخل الفرد ففي المجتمعات الفقيرة يكون دخل الفرد قليل والأعمال المتوفرة لا تكفي.

وهناك آثار غير مادية للفقر مثل النواحي النفسية كالتفكير بشكل عام للفرد فدائماً يكون في حالة قلق على مصدر الدخل وكيف يحصل على حاجاته من غذاء ومسكن وكيف يحسن نوعية هذه الحاجات ويلعب الفقر دوراً كبيراً في شعور الفرد بالاغتراب والضياع وعدم الانتماء إلى مجتمعه وخصوصاً في الدول النامية التي ينتشر فيها مثل هذه الحاجات بسبب عدم قدرة الدولة على تأمين كل حاجات أفرادها بشكل مناسب.(موسى، ٢٠٠٢، ٩٥)

ثانياً: الأسباب الذاتية للشعور بالاغتراب:

أ. نوع التربية التي يتلقاها وينشأ عليها الفرد:

فالتربية للفرد تبدأ من ولادته ويبدأ بالتفاعل مع البيئة المحيطة به والتعلم والتعرف على كل ما هو محيط به.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

فتأثير التربية يكون على شخصية الفرد والشخصية عبارة عن صفات خاصة ومميزة له. وهي صفات نفسية واجتماعية وبيولوجية ناتجة في مجموعها عن تفاعل عوامل عديدة تربوية ونفسية وثقافية وفسيولوجية وهذه الصفات تجعل صاحبها يتعرف بطريقة معينة تتفق مع اتجاهات قيمية محددة.

وهناك العديد من التأثيرات المادية والمعنوية تؤثر على شخصية الفرد، فالتأثيرات المادية يمكن تحديدها بالحالة الاقتصادية والمسكن الذي يعيش فيه الفرد وجميع ما يحيطه من وسائل مادية.

والتأثيرات المعنوية تشمل نوع المعاملة التي يتلقاها الفرد من أسرته فقد تكون معاملة قاسية وشديدة أو معاملة لين فكلها تؤثر تأثير سلبي على شخصية.

فالقسوة والشدة تحيط الفرد وتقتل طموحه ويشعر بعدم القدرة على التكيف مع المجتمع. واللين يسبب عدم المسؤولية وعدم الالتزام للمجتمع الذي يعيش فيه\ ويتصف بالاستهتار.

فلا بد من اللجوء إلى الأسلوب الوسط (بين القسوة واللين).

ب. الوضع النفسي والعقلي والفسيولوجي للفرد

فالإنسان عبارة عن مجموعة من المشاعر والعواطف ويجب أن تكون هذه المشاعر متوازنة والصحة النفسية تكون بأن لا يعاني الفرد من أمراض نفسية بحيث تلاحظ على تصرفاته.

وإذا امتاز الإنسان بسلامته من الأمراض النفسية بأن لا يشعر بالقلق والإحباط أو الاغتراب فيكون إنسان فعّال ومكيف مع مجتمعه ومن حوله.

وتؤثر الأمراض النفسية والعقلية والفسيولوجية جميعها في مسألة الاغتراب فالإنسان الذي يعاني من تلك الأمراض فإن تصرفاته وعلاقاته مع الآخرين تكون غير متوازنة وتؤثر على شعوره بالاغتراب وقد يؤدي ذلك إلى حالات من الانتحار أو أن ينقطع الفرد عن المجتمع ويعيش في عزله لوحده.

ثالثاً: أسباب خارجية

يمكن أن تتضمن الأسباب الخارجية لظاهرة الاغتراب الأمور الآتية:

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

أ. التيارات الفكرية:

إن الإنسان خلال حياته يتعرض لتيارات فكرية مختلفة فهناك تيارات الأفكار الاشتراكية وتيارات الرأسمالية وبسبب وسائل الاتصال المختلفة الحديثة التي ساعدت على انتشار تلك التيارات من الخارج والإنسان قد يجد نفسه واقفاً بين عدة تيارات فلا بد منه أن يحدد موقعه وفكره من تلك التيارات وأن يأخذ ما يناسبه ويناسب ثقافته بدلاً من أن يشعر الفرد بالصراع الفكري فيفقد الفرد القدرة على الاختيار الصحيح للفكر الملائم له.

ومن هنا يبدأ الاغتراب لدى الفرد إذا شعر بعدم قدرته على اختيار التيار الفكري المناسب له.

ب. الاستعمار وأثره في الأوضاع العالمية سياسياً واقتصادياً واجتماعياً وثقافياً.

إن الاستعمار له دور فعال في تعميق الاغتراب في نفوس أبناء تلك البلاد التي وقعت تحته خصوصاً عندما يحارب الاستعمار ثقافة وتاريخ تلك البلاد والاستعمار قد يكون مباشر أو غير مباشر ففي كلتا الحالتين يكون له آثار سلبية على أبناء الدولة الخاضعة للاستعمار مثل عدم الاستقرار وعدم الشعور بالأمن وجميع ذلك يسهم في الشعور بالاغتراب والقلق فيصبحوا غرباء في أوطانهم.

ج. فقدان الإيمان وانتشار الإلحاد:

إن الإيمان أي التصديق والاعتراف بوجود الله أي الإيمان الديني وهو عكس الإلحاد أي إنكار وجود الله.

وترى الباحثة أن هذا السبب من أكثر الأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب فالإنسان المؤمن بوجود الله ويقوم بالعبادة بالشكل الصحيح فذلك ينعكس على أفكاره وتصارفاته وتفاعله مع المجتمع المحيط به فيكون أكثر إنتاجاً. فيشعر أنه يحقق هدف في هذه الحياة فلا وجود للفراغ في حياته وعلى النقيض من ذلك يكون الفرد الملحد ضعيف الثقة في نفسه ويشعر بالفراغ الروحي وبذلك يكون الاغتراب هو ما يشعر به مما يؤدي إلى الانتحار وعدم الرغبة في الحياة (شتا: ١٩٨٤: ١٢١).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٢. ٣ الدراسات السابقة:

٢. ٣. ١ الدراسات المحلية:

وعند تتبع الدراسات العربية ومراجعة قواعد البيانات فقد تبين أن أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع هي:

دراسة لـ (المجالي: ١٩٩٣) الموسومة بـ (العلاقة بين الاختصاص الاكاديمي وبعض جوانب الاغتراب وفقاً لمقياس دوايت وين: دراسة ميدانية) وقد أجريت هذه الدراسة في المملكة الأردنية الهاشمية في الكرك في جامعة مؤته، وكان مجتمع الدراسة (١٥٥) أكاديمي، جميعهم من الذكور واقتصرت على العاملين في كليتي الآداب والتربية وكلية العلوم.

وتكونت أداة الدراسة من استبانة هي نفسها التي استخدمها دوايت وين لقياس ظاهرة الاغتراب، بعد أن أجرى الباحث تجربة للتأكد من مطابقة ما يفهم من السؤال مع المقصود منه.

وهدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الاغتراب كمصطلح وظاهرة والتعرف على حجم ودرجات الاغتراب بين العاملين في الحقل الأكاديمي وقياس علاقة التخصص الأكاديمي بالاغتراب، وكشفت الدراسة بأن هناك علاقة بين الاختصاص الأكاديمي وبعض جوانب الاغتراب حيث أن المختصين في العلوم يكونون أكثر عزلة من المختصين بالآداب ولكنهم أقل شعوراً بالضعف الذاتي.

دراسة (عويدات وحمادنه: ١٩٩٧) لموسومة بـ" مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الأساسية في الأردن". أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية تكونت من (١٦٨٣) معلماً ومعلمة موزعة على محافظات المملكة الأردنية الهاشمية.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى شيوع مظاهر الاغتراب لدى معلمي المرحلة الأساسية في الأردن والكشف عن مدى العلاقات بين هذه المظاهر من جهة وكل من الجانب المهني والاجتماعي والثقافي للمعلمين من جهة أخرى. ومعرفة مدى وجود فروق في مظاهر الاغتراب لدى معلمي المرحلة الأساسية تعزى إلى النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة. وكشفت هذه

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الدراسة عن شيوع ظاهرة الاغتراب عند معلمي المرحلة الأساسية في الأردن وأن هناك نسبة عالية من أفراد العينة يتفقون بشعورهم بالظلم من حيث مستوى المعيشة مقارنة مع موظفي الدولة الذين يحملون مؤهلات علمية من نفس مستواهم العلمي وأن التعليمات التربوية غالباً ما تفرض على المعلم إحساساً بالعزلة في كثير من الأمور.

دراسة (العضايلة: ١٩٩٩) الموسومة بـ"دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة الكبرى في جنوب الأردن".

أجريت الدراسة على مجموعة من العاملين في ثلاث من كبريات الشركات العامة المساهمة الأردنية في منطقة جنوب الأردن وهي (شركة البوتاس العربية، وشركة الفوسفات الأردنية، وشركة الإسمنت/ مصنع الرشادية) وتم أخذ عينة عشوائية من جميع العاملين في هذه الشركات باستخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة في كل من هذه الشركات. وتم توزيع (٤٣٠) استمارة عينة الدراسة. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة الكبرى في جنوب الأردن واختبار أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي واختبار الفروق بين العاملين تبعاً لنوع الوظيفة (إدارية وغير إدارية) وكذلك الفئات العمرية وبين إدراكهم لمستويات ضغوط العمل التي يتعرضون لها كما هدفت إلى قياس أثر المتغيرات الشخصية (كالحالة الاجتماعية ودرجة التأهيل العلمي والخبرة) على مستوى ضغوط العمل.

وكشفت الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين شاغلي الوظائف الإدارية وغير الإدارية في إدراكهم لمستوى ضغط العمل. كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئات العمرية الأكبر سناً وأيضاً توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير الخبرة في مستوى ضغط العمل الكلي وإلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيري الحالة الاجتماعية ودرجة التأهيل العلمي على مستوى ضغط العمل الكلي.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

دراسة (عنوزة: ١٩٩٩) الموسومة بـــ (الاغتراب الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الـــصحي الأردني بإقليم الشمال). أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية تم اختيارهـــا مـــن (٣٨٠) ممرض وممرضة قانونيين يعملون في مستشفيات وزارة الصحة الأردنيـــة بإقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية.

وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم الاغتراب الـــوظيفي مـــن وجهة نظر إدارية والتعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الشعور بالاغتراب الوظيفي والتعرف على الترتيب التنـــازلي لأســـباب الاغتـــراب الوظيفي باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية لأفراد عينة الدراســـة. وكـــشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الـــوظيفي ومتغير سنوات الخبرة وكشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بـــين الـــشعور بالاغتراب الوظيفي ومتغير الفئة العمرية وكشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالـــة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أثبتـــت الدراســـة صحة فرضيتها بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى شعور أفراد مجتمع الدراسة بالاغتراب تعزى لخصائصهم الشخصية "النوع الاجتماعي، المرتب، الحالة الاجتماعية، القسم".

دراسة (الحوامدة: ٢٠٠٠) رسالة دكتوراه بعنوان"آثار مظاهر الاغتراب فـــي الجامعات السودانية والأردنية". أجريت هذه الدراسة على عينة مـــن الطلبـــة مـــن الجامعات الأردنية والسودانية وتم اعتماد منهاج البحث الميـــداني حيـــث اســـتخدم استبانة لاستقصاء المعلومات والتعرف على العلاقـــات والارتباطـــات فيمـــا بـــين متغيرات عينة الدراسة. وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى شـــيوع مظـــاهر الاغتراب وآثاره عند فئة من فئات المجتمع وهي فئة طلبـــة الجامعـــات الأردنيـــة والسودانية والتعرف على مدى انتشار مظـــاهر الاغتـــراب ودرجتـــه بـــين طلبـــة الجامعات وبيان نوع الاغتراب باعتباره مشكلة يعاني منهـــا الطلبـــة حـــسب نـــوع الدراسة (علمية، أدبية) والنوع الاجتماعي(ذكر، أنثى) والبلد ومكان المـــيلاد وعـــدد أفراد الأسرة وعمل ولي الأمر ودخل الأسرة والسنة الدراسية، كما هدفت أيضاً إلى

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

اقتراح وسائل وطرق تؤدي للتقليل من ظاهرة الاغتراب في الجامعات الأردنية والسودانية لمعالجة هذه الظاهرة وكشفت هذه الدراسة عن انتشار ظاهرة الاغتراب بين عينة الدراسة بنسبة ٤٩% في الجامعات الأردنية وبنسبة ٤٣% في الجامعات السودانية. كما كشفت عن وجود درجة الاغتراب لطلبة السنة الأولى والثانية أكثر من طلبة السنة الثالثة والرابعة. كما أشارت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب لطلبة الذكور وعينة الإناث.

عند وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اغتراب الطلبة عن المجتمع الجامعي وبين المستوى الاقتصادي للأسر التي جاءوا منها حيث أن العلاقة عكسية بين الدخل والاغتراب.

دراسة (المعشر: ٢٠٠٣) الموسومة بـ "قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن".

أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغت (٩٣٠) موظفاً في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن (إربد، المفرق، عجلون، جرش)، وهدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى الولاء التنظيمي بين منظمات القطاع العام في محافظات الشمال في الأردن والمقارنة بينها أيضاً هدفت إلى قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموض الدور بين العاملين في المنظمات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن. وكشفت الدراسة عن وجود علاقة سلبية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور ومستوى الولاء التنظيمي كما أشارت الدراسة إلى أن مستوى غموض الدور كان أعلى لدى الموظفين من حملة الشهادات الجامعية منه لدى الموظفين ممن لا يحملون مؤهلاً جامعياً وأن مستوى صراع الدور كان أعلى لدى فئة الموظفين الذين يشغلون وظيفة رئيس قسم منه لدى باقي زملائهم.

دراسة (شقيرات والدرابيع والضمور: ٢٠٠٣) الموسومة بـ " مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة".

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

أجريت الدراسة على العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والبالغ عددهم (٧٤٧) موظفاً. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية عند العاملين في منجم الوادي الأبيض ومدى انتماء العاملين لشركتهم.

وكشفت الدراسة أن العاملين يعانون من أعراض مرتبطة بالضغوط النفسية أيضاً وجود علاقة سلبية بين شدة الضغوط النفسية وبين درجة الانتماء إلى الشركة.

دراسة (أبو شتال:٢٠٠٥) الموسومة بـ"مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية، التماسك، ملائمة الاتصالات، الإبداعية، ملائمة حل المشاكل، الاستقلالية.

وتأثيرها في الحد من مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية الأردنية في محافظات إقليم الوسط.

وتم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة. وأظهرت الدراسة عدة نتائج منها:

إن تصورات الأطباء لمدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية جاءت متوسطة، أما مصادر ضغوط العمل فقد جاءت مرتفعة.

وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الصحة التنظيمية كمتغير مستقل، وبين مصادر ضغوط العمل كمتغير تابع.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الصحة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ب- الدراسات العربية

أجرى (الدمنهوري: ١٩٩٠) دراسة بعنوان" الشعور بالاغتراب عن الذات والآخرين. دراسة علمية حضارية مقارنة". هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة متغيرات الاغتراب وعوامله في ضوء النوع الاجتماعي والحضارة، حيث استخدم الباحث مقياس الاغتراب عن الذات ومقياس الاغتراب عن الآخرين، وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٦) فرد وقسمت عينة الدراسة إلى عينة مصرية وأخرى سعودية أما العينة المصرية فتكونت من (١٧٣) طالباً وطالبة من جامعتي الأسكندرية والمنصورة بواقع

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

(٧٦) ذكراً و(٩٦) أنثى. أما العينة السعودية فتكونت من (١٥٤) طالباً وطالبة من جامعة الملك عبد العزيز بجدة، بواقع (٨٢) ذكراً و(٧٢) أنثى من كلية الآداب. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق بدرجات الاغتراب بين العينة المصرية والعينة السعودية في المتغيرات الأنا المغتربة والدرجة الكلية للاغتراب عن الذات، والاغتراب الفكرية عن الآخرين والاغتراب الوجداني وكانت العينة المصرية أكثر اغتراباً من العينة السعودية في المتغيرات الثلاثة الأولى أما المتغير الرابع وهو الاغتراب الوجداني فأبدت العينة السعودية اغتراباً أكثر من العينة المصرية. أما فيما يتعلق بعامل النوع الاجتماعي وتفاعله مع عمل الحضارة فأوضحت النتائج إلى أن الإناث السعوديات لديهم شعور أكثر في الاغتراب الوجداني عن الآخرين مقارنة بالذكور المصريين. أما الإناث المصريات فلديهن شعور أكثر في الاغتراب عن الذات وعن الآخرين مقارنة بالذكور السعوديين.

وقام (القريطي والسيد الشخص: ١٩٩١) بدراسة بعنوان (ظاهرة الاغتراب لدى عينة من طلاب الجامعة السعوديين وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى)، أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها(٣٨٢) طالباً بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية. وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد نسبة انتشار الاغتراب بين عينة من الشباب الجامعي السعودي وعلاقته بكل من العمر الزمني والتخصص الأكاديمي. وكشفت الدراسة عن انتشار ظاهرة الاغتراب بين أفراد العينة وأن ربع العينة تقريباً يعانون من الشعور بالاغتراب. كما كشفت أيضاً عن عدم وجود علاقة بين الاغتراب والعمر الزمني لأفراد العينة وعدم اختلاف شعورهم بالاغتراب سواء باختلاف مستوياتهم الدراسية أو التحصيلية أو تخصصاتهم الأكاديمية.

دراسة (موسى:٢٠٠١) بعنوان" الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق وعلاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية". وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (٥٦٨) طالباً، وطالبة من جامعة دمشق بمختلف التخصصات واعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي للكشف ولوصف ظاهرة الاغتراب والحاجات النفسية الموجودة لدى الطلبة وهدفت الدراسة إلى التعرف على شيوع ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق وعلاقته بمدى حاجتهم النفسية وأثر كل من متغير النوع

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

(إناث، ذكور) والعمر والسنة الدراسية والاختصاص على الاغتراب وكشفت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمستوى الشعور بالاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق يعزى لمتغير النوع الاجتماعي للسنة الدراسية لدى الطلبة ولكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمستوى الشعور بالاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق لصالح الفئة العمرية الأقل من ٢٢ سنة وأيضاً لمستوى الشعور لصالح الكليات العلمية. وتوجد علاقات ارتباطية دالة بين مستوى الشعور بالاغتراب ومستوى تحقيق الحاجات النفسية لدى طلبة جامعة دمشق.

دراسة (السهل وحنوزة: ٢٠٠١) الموسومة بـ "مستوى الإحساس بالصدمة وعلاقته بالقيم الشخصية والاغتراب والاضطرابات النفسية عند الشباب دراسة ميدانية على عينة كويتيه". أجريت هذه الدراسة في دولة الكويت على عينة من الشباب الكويتي وشملت العينة(١٣٣٧) حالة من الذكور والإناث من مختلف المستويات العمرية.

وتم استخدام المنهج الوصفي حيث طبقت عدة مقاييس تقيس أبعاد الاغتراب وخصائص الشخصية ومنظومة القيم وأبعاد الصدمة. وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير خصائص الشخصية والقيم الشخصية ومشاعر الاغتراب لدى الشباب بتعرضهم لصدمات الحياة. ومن هذه الصدمات العدوان العراقي على الكويت. وكشفت هذه الدراسة أن الشباب ذوو الدرجات المرتفعة في المشاعر يكونوا ذوي درجات مرتفعة في المعاناة النفسية وفي مشاعر الاغتراب.

وفي دراسة لـ(جودة واليافي: ٢٠٠٢) الموسومة بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي دراسة ميدانية". أجريت هذه الدراسة في جمهورية مصر العربية على عينة عشوائية من العاملين والمديرين والمشرفين في وزارة الثقافة وتم استخدام المنهج الوصفي لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

وهدفت هذه الدراسة إلى بيان ضغوط العمل وعلاقته بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد وعدم الرضا الوظيفي وبعض الخصائص الشخصية. وكشفت هذه الدراسة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

عن وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية وعدم رضاه الوظيفي. كما كشفت عن عدم وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وبين ضغوط العمل وأيضاً عدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية على أساس مستوى التحصيل العلمي ووجود فروق بين متوسط عدم الرضا الوظيفي والمكانة الوظيفية وأيضاً وجود فروق بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي.

دراسة (العطوي، ٢٠٠٤) الموسومة بـ"أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية".

أجريت هذه الدراسة على جميع القيادات الإدارية التنفيذية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي وهدفت إلى تحديد مستوى ومصادر ضغوط العمل الموجودة في المؤسسة والتعرف على مدى تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي من وجهة المبحوثين. والتعرف على تأثير العوامل الديمغرافية على الرضا الوظيفي للعاملين. وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تجاه الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

٢. ٣. ٢. الدراسات الأجنبية:

ومن الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة ما يلي:

دراسة (Sheena Ashford, ١٩٩٠) الموسومة بـ"التطور الوظيفي والتناقض مع الدافع والصحة النفسية"، أجريت هذه الدراسة في بريطانيا بأخذ عينة من (١٤٨) رجل وكان أعمارهم (٣٩) سنة وكانوا متزوجين ولديهم أطفال مراهقين وهدفت هذه الدراسة إلى لفت النظر إلى أهمية الصحة النفسية وأثرها على الفرد حيث أنها إذا ساءت تنعكس على صحة الإنسان وأدائه وتتسبب بشعوره بعدم القدرة على تحمل المسؤولية وانعدام المهارة في العمل. أيضاً هدفت لإظهار العلاقة بين التطور

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الوظيفي والصحة الجيدة وتأثير كلاً منهما على الآخر. وكشفت الدراسة عن أن الحالة النفسية ومنها التوتر إذا شعر به الفرد تؤدي إلى عدم القدرة على الاتصال وعدم التوازن بين اهتمامات الفرد وتوجيهاته الفردية والتوجيهات التي تكون خارجة من الثقافة.

أيضاً كشفت الدراسة بأن الأشخاص الذين يهتمون ويتابعون التطور الوظيفي وبنفس الوقت لا يهتمون إلى صحتهم بنفس القدر فإنهم سوف يفشلوا ويشعروا بضغوط كبيرة عليهم.

دراسة (Rabindra. Kanungo, ١٩٩٠) الموسومة بـ "اغتراب العمل والثقافة نماذج عربية وحالات واقعية من الشرق" أجريت هذه الدراسة على عينة من الهند تمثل بلدان الشرق الأوسط. وهدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الظروف الثقافة الملازمة للنماذج الغربية وتعريف السمات العامة الخطيرة للنماذج وأن التطور بين العمال والمستوى العالي للأداء لديهم يعود إلى التطور في الأمم نفسها. أيضاً هدت الدراسة لبيان أهمية بعض المتغيرات الخطيرة في العملية التطويرية من خلال العمال في الهند لإعطاء مثال في ما هو مهم في عملية تطوير البلد وإلقاء الضوء على المشاكل المرتبطة بالنماذج الغربية لتفسير عملية تطوير الأمة أو المجتمع.

وكشفت أيضاً أن هناك نظريات مثيرة ومفسرة لعملية النقل العملي والعمليات التطويرية في العالم الغربي الذي يتميز بالتبادل الثقافي المحدود وثم أخذ الهند كنموذج شرقي ودراسة الحاجات الفردية للعمال.

(Trusty, ١٩٩٣)، قام الباحث بدراسة هدفت إلى التعرف على قدرة متغيرات النوع الاجتماعي، والعرق، والوضع الاجتماعي الاقتصادي، ومستوى تعليم الوالدين، والتحصيل الأكاديمي، والصف الذي يفشل فيه الطالب في كل من الصفوف الرابع والخامس، والسادس، والسابع والثامن للتنبؤ في الاغتراب عن المدرسة. تم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها ١٠٦٣٦ طالباً من ١٩ مدرسة عامة في ولاية مسيسبي الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن كل من متغيرات النوع الاجتماعي والمدرسة تتنبأ في الاغتراب عن المدرسة، وأن الاغتراب عملية تطورية، وأن الاغتراب عن المدرسة ربما لا يتطور بشكل مبكر لدى الطلبة.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

دراسة (Seidman, ١٩٩٥) حيث هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين إحساس الطلبة بالاغتراب وشعورهم بالمسؤولية وضغوط الحياة اليومية، والتحصيل الأكاديمي.

وتكونت عينة الدراسة من (٥٩٣) طالباً وطالبة، وكان (٧٦%) منهم بيض (٢٤) منهم زنوج. وأجاب المبحوثين على ثلاثة مقاييس هي: مقياس الانتماء للمدرسة، مقياس أحداث الحياة اليومية، ومقياس إدراك الذات، وأشارت النتائج إلى أن الطلاب داخل المجموعات الثلاثة المنخفضة، المتوسطة، والمرتفعة، كان بينهم اختلاف بمتوسط درجاتهم على مقياس الاغتراب، ولم تبين وجود فروق بالانتماء إلى المدرسة تعزى إلى النوع الاجتماعي، حيث أبدى الذكور إيجابية نحو المدرسة مثل الإناث. وكذلك أو ضمن النتائج وجود علاقة بين ضغوط الحياة اليومية وزيادة الاغتراب.

دراسة (John P.Crank, ١٩٩٥) الموسومة بـ"حالات تنظيمية مؤسسية للأدوار، وضغوط العمل والاغتراب الوظيفي لدى رجال الشرطة"، أجريت هذه الدراسة على عينة من رجال الشرطة في أمريكا وهدفت هذه الدراسة إلى بيان أن المناخ المهني يؤثر على الحالة النفسية للعاملين بالشرطة وهم يتأثرون مع البيئة ويتأثروا بها وأن الشرطة التنفيذية يتميزون بالخبرة والتعلم والالتزام بالخدمة العامة وهدفت أيضاً لمعرفة العلاقة بين النظام القضائي والنظام الشرعي والعلاقات بين العناصر الأخرى في النظام العدلي وأن هناك المستوى الشخصي حيث يتميز العاملون بالشرطة بعدة متغيرات منها التحصيل العلمي والإيمان بالخدمة العامة وطول الخدمة وسنوات الخبرة والتحصيل العلمي يساهم في عمل الشرطة من ناحية تأهيلهم للعمل. أيضاً ألقت الضوء على الاغتراب وأن المصلحة العليا والخدمة العامة هي الأهم في العمل بمعنى التقليل من النواحي الشخصية أي المصلحة الذاتية ويتميز العمل في الشرطة بالإخلاص للعمل وللزملاء وتفصيل المصلحة العليا على المصلحة الشخصية.

وكشفت الدراسة عن أفراد الشرطة بأنهم يتعرضون إلى ظروف صعبة ومعقدة من خلال التعامل مع الجرائم والأحداث وأن التقييم لأفراد الشرطة ضروري

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ومهم لجعلهم أكثر كفاءة وأن الخبرة تزيدهم قدرة للتعامـل مـع الـضغوط التـي يواجهونها.

دراسة (Shoho and Martin, ١٩٩٩) الموسومة بعنوان" مقارنة الاغتراب بين مدرسي المدارس البديلة (غير التقليدية) والمدارس التقليدية".

وهدفت الدراسة إلى فحص مفاهيم الإغتراب بين مدرسي المدارس البديلة ومدرسي المدارس التقليدية. وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٢٨) مدرس يعملون في المدارس الحكومية في ولاية تكساس الأمريكية.

وقد توصلا من خلال الدراسة أن المدرسين في المدارس البديلة أقل عرضة للعزلة من أقرانهم المدرسين في المدارس التقليدية وهذا يعزى إلـى قلـة وحداثـه خيرتهم كمدرسين وإلى مشاركتهم في البرامج المدرسية التي تعزلهم وتبعدهم عـن التأثير بالاغتراب في المدرسة وأجريت مقارنة أخرى بين مدرسي المدارس التقليدية والبديلة ووجدا أنه لا يوجد فرق واضح بين المدرسين في مستويات العجـز (عـدم القدرة)، اللامعنى الاغتراب الكلي. وهذا يشير إلى أن المدرسين فـي المدرسـتين (التقليدية، البديلة) لديهم نفس المفاهيم عن الاغتراب المدرسي.

٢. ٣. ٣ ملخص الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة فقد تبين بأنها تناولت أغلـب مفـاهيم ذات العلاقة بضغوط العمل والاغتراب الوظيفي مع اختلاف البيئـات والمنظمـات والمتغيرات التي تناولتها وأساليب جمع البيانات وتحليلها.

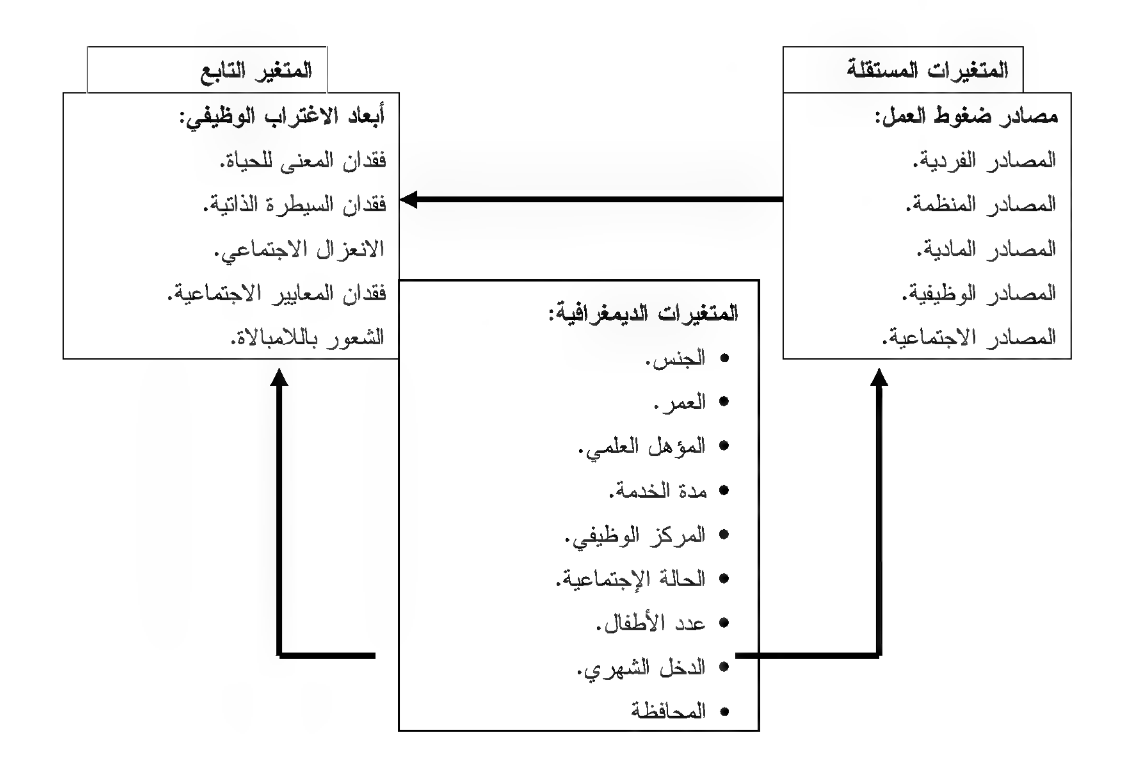
في موضوع مصادر ضغوط العمل فقد بحثت الدراسات العربية والأجنبية في العديد من مصادر الضغوط التي شملت الظروف الماديـة والتنظيميـة والوظيفيـة والإدارية والفردية وبينت هذه الدراسات أن هنالك عدة مستويات من ضغوط العمل تؤثر على مستوى الإغتراب الوظيفي وشعور الموظف بأبعاد ومظـاهر الإغتـراب الوظيفي.

وفيما يتعلق بموضوع الإغتراب الوظيفي لدى العاملين فإن جميع الدراسـات السابقة العربية والأجنبية وضعت عدة تعريفات للإغتراب كمصطلح وبينت أبعـاده

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

وأثره على أداء الموظف ووضعت تلك الدراسات التوصيات المقترحة للحد من شعور المبحوثين بالإغتراب الوظيفي.

أما هذه الدراسة فقد تناولت أثر مصادر ضغوط العمل في الإغتراب الوظيفي، وتميزت عن الدراسات الأخرى بأنها درست وطرحت مصادر ضغوط العمل بشكل أكثر شمولية، وربطت تلك المصادر في الإغتراب الوظيفي، حيث أن باقي الدراسات تناولت الإغتراب كظاهرة لوحدها، وتميزت هذه الدراسة بأنها تناولت محافظات الجنوب حيث لا يوجد دراسات سابقة تناولت تلك الفئات من الموظفين بهذا الموضوع بالتحديد، حيث أنهم يعيشوا بعيداً عن مركز العاصمة عمان وما فيها من خدمات متميزة.



الشكل رقم (٢)

أنموذج الدراسة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة والعينة المختارة، ووصفاً لأداة الدراسة وكيفية إعدادها وتطويرها، وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، كما يبين الأسلوب الإحصائي المستخدم لمعالجة البيانات الإحصائية لاستخلاص النتائج والتعريفات الإجرائية.

٣. ١ منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الميداني في الدراسة، والذي ينطلق من دراسة الأبعاد النظرية لمصادر الضغوط وعلاقتها في الاغتراب الوظيفي، وذلك من خلال إجراء المسح المكتبي لبناء إطار نظري، والاطلاع على الدراسات السابقة، ثم اعتمدت الدراسة على الأسلوب الميداني وذلك باستخدام استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

٣. ٢ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر الحكومية التي شملتها الدراسة وعددها ١٩ دائرة في محافظات الجنوب الثلاث(الكرك، الطفيلة، ومعان)، والبالغ عددهم (١٢٨٨) موظفاً، حيث تم استثناء فئة الفنيين وعمال المياومة كما هو موضح في الملحق(١) موزعين على النحو التالي:

محافظة معان: ٤٢٥ موظفاً.

محافظة الكرك: ٤٩٠ موظفاً.

محافظة الطفيلة: ٣٧٣ موظفاً.

تم الحصول على هذه الأعداد بمراجعة دوائر شؤون العاملين في المديريات كما هو موضح في ملحق رمز (أ).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٣. ٣ عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب، وبنسبة (٣٧%) من المجتمع الأصلي، حيث بلغ عدد أفرادها (٤٧٧). وتمّ توزيع الاستبانات على كافة مجتمع الدراسة واسترجع منها (٤١٥) استبانة وتشكّل نسبة(٨٧%)، واستبعدت(٢٤) استبانة لعدم صلاحيتها في التحليل الإحصائي، فأصبح التعداد الصافي للأستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٩١) استبانة، ليُشكّل نسبة (٣٠,١%) من أصل مجتمع الدراسة. و(٨٢%) من عينة الدراسة المختارة، ويعود سبب ارتفاع هذه النسبة للأسلوب المباشر الذي استخدمته الباحثة في توزيع الاستبانة، والمتابعة المستمرة لاسترداد الاستبانات.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

جدول رقم (٢)

يبن وصف خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١	النوع الاجتماعي	ذكر	٢٢٧	٥٨،١٪
		أنثى	١٦٤	٤١،٩٪
٢	العمر	٣٠سنة فأقل	٨١	٢٠،٧٪
		٣١-٤٠سنة	١٣٧	٣٥،٠٪
		٤١-٥٠سنة	١٤٠	٣٥،٨٪
		٥١سنة فأكثر	٣٣	٨،٤٪
٣	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	٣٧	٩،٥٪
		دبلوم متوسط	٩٩	٢٥،٣٪
		بكالوريوس	٢٠٩	٥٣،٥٪
		دراسات عليا	٤٦	١١،٨٪
٤	مدة الخدمة	٥سنوات فأقل	٥٦	١٤،٣٪
		٦-١٠سنوات	٨٧	٢٢،٣٪
		١١-١٥سنة	١٠٦	٢٧،١٪
		١٦سنة فما فوق	١٤٢	٣٦،٣٪
٥	المركز الوظيفي	مدير	٤٥	١١،٥٪
		رئيس قسم	١٠٦	٢٧،١٪
		موظف	٢٤٠	٦١،٤٪
٦	الحالة الاجتماعية	أعزب	١٠٣	٢٦،٣٪
		متزوج	٢٨٨	٧٣،٧٪
٧	عدد الأطفال	لا يوجد	٨٣	٢١،٢٪
		١-٣أطفال	١٢٦	٣٢،٢٪
		٤-٧أطفال	١٤٨	٣٧،٩٪
		٨أطفال فأكثر	٣٤	٨،٧٪
٨	الدخل الشهري	أقل من ١٠٠ دينار	١١	٢،٨٪
		١٠١-٢٠٠دينار	١٤٧	٣٧،٦٪
		٢٠٠-٣٠٠دينار	١٥٩	٤٠،٧٪
		٣٠١دينار فأكثر	٧٤	١٨،٩٪
٩	المحافظة	معان	١٣٥	٣٤,٥٢٪
		الكرك	١٥٦	٣٩,٩٠٪

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

	١٠٠	الطفيلة
٢٥,٥٨٪		

يظهر من الجدول رقم (٢) فيما يتعلق بمتغير النوع الاجتماعي إن (٥٨,١%) من عينة الدراسة ذكور في حين جاءت نسبة الإناث(٤١,٩%).

أما بالنسبة لمتغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية(٤١-٥٠) سنة أعلى نسبة بواقع (٣٥%) في حين بلغت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (٣٠ سنة فأقل) (٢٠,٧%) من أفراد عينة الدراسة، وأما من كانت أعمارهم (٥١ سنة فأكثر) فجاءت نسبتهم(٨,٤%.).

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن(٥٣,٥%)من الحاصلين على درجة البكالوريوس، مقابل(٢٥,٣%) من حملة دبلوم متوسط وأن (١١,٨%) من الحاصلين على الدراسات العليا، مقابل (٩,٥%) من حملة ثانوية عامة، وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة حملة الشهادة الجامعية الأولى.

كما وجد أن (٣٦,٣%) تقع مدة خدمتهم ضمن الفئة(١٦ سنة فأكثر)، مقابل (٢٧,١%) كانت مدة خدمتهم (١١-١٥ سنة)، وإن (١٤,٣%) جاءت مدة خدمتهم بالتساوي لذوي الخدمة(٥ سنوات فأقل) و(٢٢,٣%) لذوي الخدمة (٦-١٠ سنوات.

كما دلت النتائج على أن (١١,٥%) من أفراد عينة الدراسة كان مستواهم الإداري مدير، وإن (٢٧,١%) من أفراد عينة الدراسة كان مستواهم الإداري رئيس قسم، وأخيراً فإن(٦١,٤%) من أفراد عينة الدراسة كان مستواهم الإداري موظف.

وفيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية (٧٣,٧%) من أفراد عينة الدراسة متزوجين في حين جاءت نسبة فئة الأعزب(٢٦,٣%).

كما وجد أن(٣٧,٩%) لديهم عدد أطفال(٤-٧ أطفال)، مقابل(٣٢,٢%) كان لديهم من(١-٣ أطفال)، وإن(٨,٧%) لديهم عدد أطفال(٨ أطفال فأكثر)و(٢١,٢%) لا يوجد لديهم أطفال.

وبالنسبة لمتغير الدخل الشهري لأفراد مجتمع الدراسة فقد وجد أن(٤٠,٧%) من كان دخلهم الشهري(٢٠٠-٣٠٠ دينار)، مقابل(٣٧,٦%) كان دخلهم الشهري (١٠١-٢٠٠ دينار)، مقابل (١٨,٩%) كان دخلهم الشهري(٣٠١ دينار فأكثر)، في حين أن(٢,٨%) كان دخلهم الشهري (أقل من ١٠٠ دينار).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

وبالنسبة لمتغير المحافظة لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (٣٩,٩٠%) من المبحوثين يعملون في محافظة الكرك، مقابل (٣٤,٥٢%) من المبحوثين يعملون في محافظة معان في حين أن (٢٥,٥٨%) من المبحوثين يعملون في محافظة الطفيلة.

٣. ٤ أداة الدراسة:

تم تطوير وبناء استبانة لقياس أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لكي تتلاءم مع البيئة المبحوثة، والمبينة في الملحق رمز (أ) وفيما يلي توضيح لأجزاء أداة الدراسة:

القسم الأول:

ويشمل مجموعة متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة وتتكون من تسعة متغيرات تتناول (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة،العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، المركز الوظيفي، والدخل الشهري، والمحافظة).

القسم الثّاني:

يحتوي هذا الجزء على(٤٣) فقرة تغطي متغيرات الدراسة، وتم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير بمقياس قام بتطويرها كلاً من (أبو شتال، ٢٠٠٥)، (العطيوي، ٢٠٠٤) (واللوزي، والحنيطي، ٢٠٠٢) مع إجراء بعض التعديلات عليها، حيث تقيس الفقرات من(١-٢٨) متغير الدراسة المستقل (مصادر ضغوط العمل)، فيما تقيس الفقرات(٢٩-٤٣) متغير الدراسة التابع(الاغتراب الوظيفي) تم الاعتماد على مجموعة من الاستبانات لتطوير هذه المقاييس لتتناسب مع طبيعة عينة الدراسة وهي المقاييس التي استخدمها كل من(عمران، ١٩٩٠) و(السهل، وحنوزة،٢٠٠١) و(القريطي، والسيد الشخص، ١٩٩١)، وصنفت الإجابات وفق مقياس(ليكرت الخماسي)، وحددت بخمس إجابات حسب أوزانها رقمياً على النحو الآتي:

١	(دائماً)	ويمثل	(٥ درجات)
٢	(غالباً)	ويمثل	(٤ درجات)
٣	(أحياناً)	ويمثل	(٣ درجات)
٤	(نادراً)	ويمثل	(٢ درجتان)

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٥ (أبداً على الإطلاق) ويمل (١ درجة واحدة)

ويوضح الجدول رقم (٣) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

جدول رقم(٣)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

المتغير	المتغير الفرعي	الفقرات
مصادر ضغوط العمل	مصادر ضغوط العمل	١-٢٨
	المصادر الفردية	١-٥
	المصادر التنظيمية	٦-١١
	المصادر المادية	١٢-١٦
	المصادر الوظيفية	١٧-٢٢
	المصادر الاجتماعية	٢٣-٢٨
الاغتراب الوظيفي	الاغتراب الوظيفي	٢٩-٤٣
	فقدان المعنى للحياة	٢٩-٣١
	فقدان السيطرة الذاتية	٣٢-٣٤
	الانعزال الاجتماعي	٣٥-٣٧
	فقدان المعايير الاجتماعية	٣٨-٤٠
	الشعور باللامبالاة	٤١-٤٣

٣. ٥ صدق أداة الدراسة:

للتحقق من مدى صدق محتوى الأداة تم عرض الاستبانه على(٨) محكمين من أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين الأكاديميين في جامعة مؤتة للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الاستبانه وإبداء آرائهم حول كل فقرة من فقرات الاستبانه وانسجامها مع متغيرات وأبعاد الدراسة، وبعد الإطلاع على أراء المحكمين تم تعديل محتوى بعض الفقرات.

٣. ٦ ثبات أداة الدراسة:

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

تم استخراج معامل الثبات(كرونباخ ألفا،Cronbach Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقد بلغت قيمها كما يلي:

جدول رقم(٤)

قيمة معامل الثبات (الاتساق الداخلي) لكل متغير من متغيرات الدراسة

رقم المتغير	أرقام الفقرات	اسم المتغير	معامل الثبات(كرونباخ الفا)
١	١-٢٨	مصادر ضغوط العمل	٠,٩٠
٢	٢٩-٤٣	الاغتراب الوظيفي	٠,٨٢
١-٢	١-٤٣	كافة المتغيرات	٠,٩٢

يلاحظ من الجدول رقم(٤) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الأداة (α =٠,٩٢) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

٣. ٧ المعالجة الإحصائية:

أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي الآتية وذلك بالاعتماد على الرزمة الإحصائية(Statistical Package for Social Sciences) في التحليل.

من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

مقياس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measuresوذلك لوصف خصائص عينة الدراسة بالاعتماد على النسب المئوية ولترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية.

معامل الارتباط بيرسون Correlation Pearson'sللتأكد من أهمية علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة.

تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis لاختبار أثر متغير ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

تحليل التباين الأحادي ((ANOVA)لاختبار الفروقات بين الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة على تصوراتهم في مصادر ضغوط العمل وكذلك الاغتراب الوظيفي.

٣. ٨ التعريفات الإجرائية:

ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية:

مصادر الضغوط الفردية: وهي مجموعة المصادر التي ترجع إلى الفرد نفسه وتتمثل في (مفهوم الذات، القدرات، والمهارات، والخبرات، الحالة النفسية والجسمية، نمط الشخصية، مركز التحكم).

مصادر الضغوط التنظيمية: وتشير إلى الأبعاد المتعلقة بالدائرة وسياستها وتتمثل (الهيكل التنظيمي، نظم الحوافز والأجور، تقييم الأداء، التكنولوجيا، أهداف المنظمة، المشاركة في إتخاذ القرار).

مصادر الضغوط الوظيفية: وتشير إلى مجموعة من العناصر التي يتعرض لها الموظف وتشمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، عدم ضمانات العمل، المسؤولية عند الآخرين، المسار الوظيفي، القرارات الوظيفية).

المصادر البيئية والمادية: وتشير إلى العوامل التي يتفاعل معها الموظف وتشمل (الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، تصميم المكتب، الصحة والسلامة المهنية).

مصادر الضغوط الاجتماعية: وتشير إلى تفاعل الموظف في المجتمع من علاقات وتشمل (الأسرة، الأصدقاء) (العطوي، ٢٠٠٤).

الاغتراب الوظيفي(المتغير التابع):

ويشير إلى الحالة النفسية والمشاعر لدى الموظف بحيث يشعر بإنعزاله عن نفسه وعن عمله وعن ما يحيط به من مؤثرات وإحساسه بعدم الفاعلية مما يدفعه إلى الخروج عن المعيارية الاجتماعية وعدم تقبل واقعه وذلك بسبب تعرضه لعدة مصادر من الضغوط في العمل. ويتكون هذا المتغير من الأبعاد والمظاهر التالية:

فقدان السيطرة: ويشير هذا إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها وأن الفرد يتوقع بأن سلوكه لا يمكن أن يحقق رغباته.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

اللامعنى: ويشير إلى عدم المقدرة الإدراكية للتنبؤ بعوائد السلوك وعواقبه أي أن الفرد يفتقر إلى مرشد أو موجه لسلوكه ومعتقداته.

اللامعيارية: وتشير إلى تحطم المعايير الاجتماعية المنظمة لسلوك الفرد وأن هذه المعايير ليست مؤثرة ولا تؤدي وظيفتها لقواعد السلوك.

الانعزال الاجتماعي: ويكون بشعور الموظف بالغربة عن أهداف وقيم مجتمعه السائدة وثقافته ويكون الفرد مبتعد عن المجتمع.

إغتراب الذات: ويكون بعدم قدرة الموظف على إيجاد الأنشطة المكافأة ذاتياً والشعور بأن ذاته بعيدة عنه (موسى، ٢٠٠٢).

٣. ٩ حدود الدراسة:

إن هذه الدراسة تحددت بما يلي:

تقتصر الدراسة على الموظفين الإداريين في محافظات الجنوب (معان، الكرك، الطفيلة) ولم تشمل محافظة العقبة لما لها من خصوصية اقتصادية وسياحية لا تتوفر في باقي المحافظات الأخرى.

تقتصر الدراسة على حدود زمنية فترة إجراء الدراسة وتوزيع الاستبانة خلال العام الدراسي (٢٠٠٤-٢٠٠٥).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفصل الرابع

عرض وتحليل النتائج

٤. ١ الإجابة عن أسئلة الدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم كما يلي:

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً على الإطلاق
(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي :

مرتفع	متوسط	منخفض
٣,٥فما فوق	٢,٥-٣,٤٩	١-٢,٤٩

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (٣,٥) فيكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة المبحوثين على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢,٥-٣,٤٩) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (٢,٤٩) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الإجابة عن السؤال الأول:

ما هي مصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب؟

جدول رقم(٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب(الكرك، الطفيلة، ومعان) في الأردن.

تسلسل الفقرات	اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
١-٥	المصادر الفردية	٣،١٧	٠,٧٨	٦٣,٤٠٪	٣	متوسط
٦-١١	المصادر التنظيمية	٣،٢٦	٠,٩٤	٦٥,٢٠٪	١	متوسط
١٢-١٦	المصادر المادية	٣،٠٤	٠,٨٧	٦٠,٨٠٪	٤	متوسط
١٧-٢٢	المصادر الوظيفية	٢،٩٩	٠,٧٣	٥٩,٨٠٪	٥	متوسط
٢٣-٢٨	المصادر الاجتماعية	٣،٢٣	٠,٨٥	٦٤,٦٠٪	٢	متوسط
١-٢٨	المصادر مجتمعة	٣،١٤	٠,٦٦	٦٢,٨٠٪	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط العام لمصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب كان متوسطاً حيث بلغ(٣,١٤) وبأهمية نسبية بلغت (٦٢,٨٠%)، مما يؤشر على أن مصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب جاءت بدرجة متوسطة، واحتلت المصادر التنظيمية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٣,٢٦)، وأهمية نسبية بلغت(٦٥,٢٠%)، تلاها المصادر الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ(٣,٢٣)، وأهمية نسبية بلغت(٦٤,٦٠%)، وجاء في المرتبة الثالثة المصادر الفردية بمتوسط حسابي بلغ(٣,١٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦٣,٤٠%)، وأخيراً احتلت المرتبة الأخيرة المصادر الوظيفية بمتوسط حسابي بلغ)٢,٩٩)، وأهمية نسبية بلغت (٥٩,٨٠%).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

أولاً: مصادر الضغوط الفردية:

جدول رقم(٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات العاملين عن مصادر الضغوط الفردية

اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
مفهوم الذات	٣،٢٧	١،٠٦	٦٥,٤٠٪	٢	متوسط
القدرات والمهارات	٤،٠٣	٠,٩٣	٨٠,٦٠٪	١	مرتفع
الحالة النفسية والصحية	٢،٩٥	١،٠٥	٥٩,٠٠٪	٤	متوسط
نمط الشخصية	٣،٠٦	١،٠٤	٦١,٢٠٪	٣	متوسط
الصراع الشخصي	٢،٥٥	١،٠٢	٥١,٠٠٪	٥	متوسط
العوامل مجتمعة	٣،١٧	٠,٧٨	٦٣,٤٠٪	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (٦) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد) كان متوسطاً حيث بلغ(٣,١٧) وبأهمية نسبية بلغت (٦٣,٤٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد جاءت بدرجة متوسطة، واحتل بُعد القدرات والمهارات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٤,٠٣)، وأهمية نسبية بلغت(٨٠,٦٠%)، تلاها بُعد(مفهوم الذات) بمتوسط حسابي بلغ(٣,٢٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦٥,٤٠%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد(نمط الشخصية) بمتوسط حسابي بلغ(٣,٠٦)، وأهمية نسبية بلغت (٦١,٢٠%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الصراع الشخصي بمتوسط حسابي بلغ(٢,٥٥)، وأهمية نسبية بلغت(٥١%).

كما ويتضح من الجدول رقم(٦) أن الانحرافات المعيارية لفقرات مصادر الضغوط التنظيمية والتي تراوحت قيمها من(١,١٧) لبُعد المشاركة في صنع القرار و(١,٠١) لبُعد أهداف المنظمة، تشير إلى تشتت قليل في أجابتهم بالرغم من أن أجابتهم على الأبعاد بشكل عام متوسطة.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ثانياً: مصادر الضغوط التنظيمية:

جدول رقم(٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات العاملين عن أبعاد مصادر الضغوط التنظيمية

اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
الهيكل التنظيمي	٣،٥٠	١،٠٢	٪٧٠,٠٠	٢	مرتفع
الأجور والحوافز	٣،٢٣	١،٠٣	٪٦٤,٦٠	٤	متوسط
تقييم الأداء	٣،١٢	١،٠٨	٪٦٢,٤٠	٥	متوسط
التكنولوجيا	٣،٢٥	١،٠٤	٪٦٥,٠٠	٣	متوسط
أهداف المنظمة	٢،٨٥	١،٠١	٪٥٧,٠٠	٦	متوسط
المشاركة في صنع القرار	٣،٦٢	١،١٧	٪٧٢,٤٠	١	مرتفع
العوامل مجتمعة	٣،٢٦	٠,٩٤	٪٦٥,٢٠	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (٧) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة) كان متوسطاً حيث بلغ(٣,٢٦) وبأهمية نسبية بلغت (٦٥,٢٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة جاءت بدرجة متوسطة، واحتل بُعد المشاركة في صنع القرار المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٣,٦٢)، وأهمية نسبية بلغت(٧٢,٤٠%)، تلاها بُعد(الهيكل التنظيمي) بمتوسط حسابي بلغ(٣,٥٠)، وأهمية نسبية بلغت(٧٠%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد(التكنولوجيا) بمتوسط حسابي بلغ)٣,٢٥)، وأهمية نسبية بلغت(٦٥%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد أهداف المنظمة بمتوسط حسابي بلغ)٢,٨٥)، وأهمية نسبية بلغت(٥٧%).

كما ويتضح من الجدول رقم(٧) أن الانحرافات المعيارية لفقرات مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد والتي تراوحت قيمها من(١,٠٦) لبُعد(مفهوم الذات) و(٠,٩٣) لبُعد(نمط الشخصية)، تشير إلى تشتت قليل في إجابتهم بالرغم من أن إجابتهم على الأبعاد بشكل عام متوسطة.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ثالثاً: مصادر الضغوط المادية:

جدول رقم(٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات العاملين عن أبعاد مصادر الضغوط المادية

اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
الضوضاء	٢،٩٢	١،٠٩	٥٨,٤٠٪	٤	متوسط
الإضاءة	٢،٧٦	١،٠٨	٥٥,٢٠٪	٥	متوسط
درجة الحرارة	٣،١٧	١،٠١	٦٣,٤٠٪	٢	متوسط
توفر التجهيزات	٣،١٣	٠,٩١	٦٢,٦٠٪	٣	متوسط
الأمن والسلامة المهنية	٣،٢٤	١،٠٧	٦٤,٨٠٪	١	متوسط
العوامل مجتمعة	٣،٠٤	٠,٨٧	٦٠,٨٠٪	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (٨) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية) كان متوسطاً حيث بلغ(٣,٠٤) وبأهمية نسبية بلغت (٦٠,٨٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية جاءت بدرجة متوسطة، واحتل بُعد الأمن والسلامة المهنية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٣,٢٤)، وأهمية نسبية بلغت(٦٤,٨٠%)، تلاها بُعد(درجة الحرارة) بمتوسط حسابي بلغ(٣,١٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦٣,٤٠%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد(توفر التجهيزات) بمتوسط حسابي بلغ(٣,١٣)، وأهمية نسبية بلغت(٦٢,٦٠%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الإضاءة بمتوسط حسابي بلغ(٢,٧٦)، وأهمية نسبية بلغت(٥٥,٢٠%).

كما ويتضح من الجدول رقم(٨) أن الانحرافات المعيارية لفقرات مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية والتي تراوحت قيمها من(١,٠٩) بُعد(الضوضاء) و(٠,٩١) لبُعد(توفر التجهيزات)، لا تشير إلى وجود تشتت.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

رابعاً: مصادر الضغوط الوظيفية:

جدول رقم(٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات العاملين عن أبعاد مصادر الضغوط بالوظيفية

اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
غموض الدور	٢،٥٢	١،٠١	٥٠،٤٠٪	٦	متوسط
صراع الدور	٢،٧٥	٠،٩٩	٥٥،٠٠٪	٥	متوسط
عبء العمل	٣،١٢	٠،٩٥	٦٢،٤٠٪	٣	متوسط
نوع العمل	٢،٧٦	٠،٩٨	٧٥،٢٠٪	٤	متوسط
المستقبل الوظيفي	٣،٣٧	٠،٩٤	٦٧،٤٠٪	٢	متوسط
المسؤولية عن الآخرين	٣،٤٤	٠،٩٦	٦٨،٨٠٪	١	متوسط
العوامل مجتمعة	٢،٩٩	٠،٧٣	٥٩،٨٠٪	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (٩) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) كان متوسطاً حيث بلغ (٢,٩٩) وبأهمية بلغت (٥٩,٨٠)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة جاءت بدرجة متوسطة، واحتل بعد المسؤولية عن الآخرين المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٤)، وأهمية نسبية بلغت (٦٨,٨٠%)، تلاها بعد (المستقبل الوظيفي) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٧)، وأهمية نسبية بلغت (٧٦,٤٠%)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (عبء العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٣,١٢)، وأهمية نسبية بلغت (٦٢,٤٠%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٢)، وأهمية نسبية بلغت (٥٠,٤٠%).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

خامساً: مصادر الضغوط الاجتماعية:

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات العاملين عن أبعاد المصادر الاجتماعية

اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب النسبة	حسب المستوى بالنسبة للمتوسط
الأسرة	٣،٤٢	٠,٩٢	٪٥٧،٦٢	١	مرتفعة
الأصدقاء	٢،٨٨	٠,٩٩	٪٦٨،٣٤	٤	مرتفعة
العلاقات المتبادلة	٣،٣٧	٠,٩٧	٪٦٧،٤٧	٢	مرتفعة
المراجعين	٣،٢٧	٠,٩٤	٪٦٥،٣٧	٣	مرتفعة
العوامل الاجتماعية	٣،٢٣	٠,٨٥	٪٦٤،٦٣	-	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط الاجتماعية) كان متوسطاً حيث بلغ(٣,٢٣) وبأهمية نسبية بلغت (٦٤,٦٣%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط الاجتماعية جاءت بدرجة متوسطة، واحتل بُعد المشاكل الأسرية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٣,٤٢)، وأهمية نسبية بلغت(٥٧,٦٢%)، تلاها بُعد(العلاقات المتبادلة) بمتوسط حسابي بلغ(٣,٣٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦٧,٤٧%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد(المراجعين) بمتوسط حسابي بلغ(٣,٢٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦٥,٣٧%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الأصدقاء بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٨)، وأهمية نسبية بلغت(٦٨,٣٤).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الإجابة عن السؤال الثاني:

ما مستوى الاغتراب الوظيفي المدرك لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة؟

جدول رقم(١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى الاغتراب الوظيفي عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب(الكرك، الطفيلة، معان) في الأردن.

تسلسل الفقرات	اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب النسبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
٢٩-٣١	فقدان المعنى للحياة	٣،٠٧	٠,٨٦	٦١،٣٣٪	١	متوسط
٣٢-٣٤	فقدان السيطرة الذاتية	٢،٧٢	٠,٩٨	٥٤،٤٦٪	٥	متوسط
٣٥-٣٧	الانعزال الاجتماعي	٢،٨٢	٠,٩٣	٥٦،٤٢٪	٣	متوسط
٣٨-٤٠	فقدان المعايير الاجتماعية	٢،٨١	١,٠١	٥٦،٢٧٪	٤	متوسط
٤١-٤٣	الشعور باللامبالاة	٢،٨٧	٠,٩٩	٥٧،٣٣٪	٢	متوسط
٢٩-٤٣	الأبعاد مجتمعة	٢،٨٦	٠,٨٤	٥٧،١٦٪	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (١١) أن المتوسط العام لمستوى الاغتراب الوظيفي عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب كان متوسطاً حيث بلغ (٢,٨٦) وبأهمية نسبية بلغت (٥٧,١٦%)، مما يؤشر على أن مستوى الاغتراب الوظيفي عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب جاء بدرجة متوسطة، واحتل فقدان المعنى للحياة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦١,٣٣%)، تلاها الشعور باللامبالاة بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٧)، وأهمية نسبية بلغت(٥٧,٣٣%)، وجاء في المرتبة الثالثة الانعزال الاجتماعي بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٢)، وأهمية نسبية بلغت(٥٦,٤٢%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة فقدان السيطرة الذاتية بمتوسط حسابي بلغ(٢,٧٢)، وأهمية نسبية بلغت(٥٤,٤٦%).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

اختبار فرضيات الدراسة:

لقد تم اختبار هذه الفرضيات لفحص صلاحية نموذج الدراسة.

جدول رقم(١٢)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

المتغير التابع	المصدر	معامل التحديد R^2	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
فقدان المعنى للحياة	الانحدار	٠,٣٩٧	٥	٥٠,٦٩٨	٠,٠٠٠
	الخطأ		٣٨٥		
	الكلي		٣٩٠		
الانعزال الاجتماعي	الانحدار	٠,٥٣٥	٥	٨٨,٧١	٠,٠٠٠
	الخطأ		٣٨٥		
	الكلي		٣٩٠		
فقدان السيطرة الذاتية	الانحدار	٠,٤٧٣	٥	٦٨,٩٧	٠,٠٠٠
	الخطأ		٣٨٥		
	الكلي		٣٩٠		
فقدان المعايير الاجتماعية	الانحدار	٠,٤٨٩	٥	٧٣,٧٥	٠,٠٠٠
	الخطأ		٣٨٥		
	الكلي		٣٩٠		
الشعور باللامبالاة	الانحدار	٠,٥١٧	٥	٨٢,٣٤	٠,٠٠٠
	الخطأ		٣٨٥		
	الكلي		٣٩٠		

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (٠,٠١ ≥ α)**

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠١ ≥ α)ودرجات حرية (٥، ٣٨٥ = ٣,٠٢).

يوضح الجدول رقم (١٢) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، نظراً لارتفاع قيمة(F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (٠,٠١≥ α) ودرجات حرية(٥، ٣٨٥) والبالغة(٣,٠٢)، حيث أن أبعاد مصادر ضغوط العمل

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

تفسر(٣٩,٧%) من التباين في بُعد(فقدان المعنى للحياة)، كما تُفسر أيضاً(٥٣,٥%) من التباين في بُعد(الانعزال الاجتماعي)، وتُفسر أيضاً(٤٧,٣%) من التباين في بُعد(فقدان السيطرة الذاتية)، وفسرت أبعاد مصادر ضغوط العمل(٤٨,٩%) من التباين في بُعد(فقدان المعايير الاجتماعية)، وأخيراً فسرت أبعاد مصادر ضغوط العمل(٥١,٧%) من التباين في بُعد(الشعور باللامبالاة)، وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد مصادر ضغوط العمل في تفسير الأبعاد التابعة للاغتراب الوظيفي.

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر هام ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلاله(α ≤ ٠,٠٥)لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والمادية، والوظيفية، والاجتماعية) في الشعور بفقدان معنى الحياة كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

جدول رقم(١٣)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل في الشعور بفقدان معنى الحياة

مصادر ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
المصادر الفردية	٠,١٩٤	٠,٠٦٤	٠,١٧٦	٣,٠٢*	٠,٠٠٣
المصادر التنظيمية	٠,٠٧٣	٠,٠٥٦	٠,٠٨٠	١,٣١***	٠,١٩٣
المصادر المادية	٠,١٢٧	٠,٠٥٦	٠,١٢٩	٢,٢٩**	٠,٠٢٣
المصادر الوظيفية	٠,٠٨٧	٠,٠٥٩	٠,٠٧٣	١,٤٦***	٠,١٤٥
المصادر الاجتماعية	٠,٤١٧	٠,٠٥١	٠,٤١٢	٨,٢٢*	٠,٠٠٠

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α ≤ ٠,٠١)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى(α ≤ ٠,٠٥)

*** غير دالة.

تشير النتائج في الجدول رقم(١٣)، إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر الفردية في الشعور بفقدان معنى الحياة بدلالة ارتفاع (t= ٣,٠٢) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٣)= αوهي معنوية عند مستوى دلالة (α= ٠,٠١) أما

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

متغير المصادر الاجتماعية في الشعور بفقدان معنى الحياة فأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية حيث أن قيمة(t= ٨,٢٢) وبدلالة إحصائية(α= ٠,٠٠٠)وهي معنوية عند مستوى دلالة (α= ٠,٠١) وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر المادية في الشعور بفقدان معنى الحياة حيث أن قيمة(t=٢,٢٩) وبدلالة إحصائية(α=٠,٠٢٣) وهي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠٥).

وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمل والمتعلقة(المصادر التنظيمية، المصادر الوظيفية) ليس لها أثر في الشعور بفقدان معنى الحياة عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة.(α= ٠,٠٥).

وإزاء ما تقدم من نتائج في جدول رقم(١٣) فإننا نصل إلى نتيجة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والمادية، والاجتماعية في الشعور بفقدان معنى الحياة مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذه المتغيرات. وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(المصادر التنظيمية، المصادر الوظيفية) في الشعور بفقدان معنى الحياة مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر هام ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلاله (α ≥ ٠,٠٥)لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والمادية، والوظيفية، والاجتماعية) في الانعزال الاجتماعي كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

جدول رقم(١٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل في الانعزال الاجتماعي

مصادر ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
المصادر الفردية	٠,٣٣	٠,٠٦	٠,٢٨	٥,٤٤*	٠,٠٠٠
المصادر التنظيمية	٠,٢٤	٠,٠٦	٠,٢٤	٤,٤١*	٠,٠٠٠
المصادر المادية	٠,٠٣	٠,٠٥	٠,٠٣	٠,٥٩***	٠,٥٥٨
المصادر الوظيفية	٠,١٢	٠,٠٦	٠,١٠	٢,١٨**	٠,٠٣٠
المصادر الاجتماعية	٠,٤٣	٠,٠٥	٠,٣٩	٨,٨٢ *	٠,٠٠٠

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى(٠,٠١ ≥ α)**

** **ذات دلالة إحصائية على مستوى(٠,٠٥ ≥ α)**

*** **غير دالة.**

تشير النتائج في الجدول رقم(١٤)، إلى أنه يوجد أثـر ذو دلالـة إحـصائية لمتغير المصادر الفردية في الانعزال الاجتماعي حيث أن قيمـة(t=٥,٤٤) وبدلالـة إحصائية(α=٠,٠٠٠) وهي معنوية عند مـستوى دلالـة(α=٠,٠١)أمـا متغيـر المصادر الاجتماعية في الانعزال الاجتماعي فأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية حيث أن قيمة(t=٨,٨٢)وبدلالة إحصائية(α=٠,٠٠٠) وهي معنوية عند مـستوى دلالـة (α=٠,٠١). وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر التنظيمية في الانعزال الاجتماعي حيـث أن قيمـة(t=٤,٤١) وبدلالـة إحـصائية (α= ٠,٠٠٠)وهي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠١).

وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر الوظيفية في الانعزال الاجتماعي حيث أن قيمة(t= ٢,١٨)وبدلالة إحـصائية(α= ٠,٠٣)وهـي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠٥).

وأشارت النتائج أن (المصادر المادية) ليس له أثر الانعـزال الاجتمـاعي عنـد مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غيـر دالـة إحصائياً عند مستوى دلالة.(α= ٠,٠٥)

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

وإزاء ما تقدم من نتائج في جدول رقم(١٤) فإننا نصل إلى نتيجة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والاجتماعية، والوظيفية) في الانعزال الاجتماعي مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذه المتغيرات. وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادر المادية في الانعزال الاجتماعي مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر هام ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلاله ($\alpha \geq$ ٠,٠٥)لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والمادية، والوظيفية، والاجتماعية) في فقدان السيطرة الذاتية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

جدول رقم(١٥)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل في فقدان السيطرة الذاتية

مصادر ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
المصادر الفردية	٠,٦٢	٠,٠٧	٠,٤٩	٨,٩٧*	٠,٠٠٠
المصادر التنظيمية	٠,٢٢	٠,٠٦	٠,٢١	٣,٦٢*	٠,٠٠٠
المصادر المادية	٠,٠٥	٠,٠٦	٠,٠٤	٠,٨١**	٠,٤٢٠
المصادر الوظيفية	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,٠٣	٠,٦١**	٠,٥٤٠
المصادر الاجتماعية	٠,١٥	٠,٠٦	٠,١٣	٢,٦٩ *	٠,٠٠٧

ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \geq$ ٠,٠١)

** غير دالة.

تشير النتائج في الجدول رقم(١٥)، إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر الفردية في فقدان السيطرة الذاتية حيث أن قيمة($t=$ ٨,٩٧)وبدلالة إحصائية($\alpha=$٠,٠٠٠) وهي معنوية عند مستوى دلالة($\alpha=$٠,٠١). أما متغير المصادر التنظيمية في فقدان السيطرة الذاتية فأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية حيث أن قيمة($t=$٣,٦٢) وبدلالة إحصائية($\alpha=$ ٠,٠٠٠)وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha.=$٠,٠١)وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الاجتماعية في فقدان السيطرة الذاتية حيث أن قيمة(t=٢,٢٩) وبدلالة إحصائية (α= ٠,٠٠٧)وهي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠٥).

وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمل والمتعلقة(المصادر المادية، المصادر الوظيفية) ليس لها أثر في فقدان السيطرة الذاتية عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة.(α= ٠,٠٥).

وإزاء ما تقدم من نتائج في جدول رقم(١٥) فإننا نصل إلى نتيجة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والاجتماعية) في فقدان السيطرة الذاتية مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذه المتغيرات. وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(المصادر المادية، المصادر الوظيفية) في فقدان السيطرة الذاتية مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

الفرضية الرابعة:

لا يوجد أثر هام ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلاله (α ≤٠,٠٥)لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والمادية، والوظيفية، والاجتماعية) في فقدان المعايير الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

جدول رقم(١٦)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل في فقدان المعايير الاجتماعية

مصادر ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
المصادر الفردية	٠,٣٥	٠,٠٧	٠,٢٦	*٤,٩٣	٠,٠٠٠
المصادر التنظيمية	٠,٣٩	٠,٠٦	٠,٣٥	*٦,١٨	٠,٠٠٠
المصادر المادية	٠,٠٧	٠,٠٦	٠,٠٢	**٠,٤٤	٠,٦٦٢
المصادر الوظيفية	٠,٠١	٠,٠٧	٠,٠١	**٠,٢٢	٠,٨٢٨
المصادر الاجتماعية	٠,٢٤	٠,٠٦	٠,١٩	٤,١٧ *	٠,٠٠٠

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(٠,٠١ ≥ α)

** غير دالة.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

تشير النتائج في الجدول رقم(١٦)، إلى أنه يوجد أثـر ذو دلالـة إحـصائية لمتغير المصادر الفردية في فقدان المعايير الاجتماعيـة حيـث أن قيمـة(t=٤,٩٣) وبدلالة إحصائية(α= ٠,٠٠٠)وهي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠١) أما متغير المصادر التنظيمية في فقدان المعايير الاجتماعية فأنه يوجد أثر ذو دلالة إحـصائية حيث أن قيمة(t=٦,١٨) وبدلالة إحصائية(α= ٠,٠٠٠)وهي معنوية عنـد مـستوى دلالة (α=٠,٠١). وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالـة إحـصائية لمتغيـر المـصادر الاجتماعيـة فـي فقـدان المعـايير الاجتماعيـة حيـث أن قيمـة (t=٤,١٧) وبدلالة إحـصائية(t= ٠,٠٠٠)وهـي معنويـة عنـد مـستوى دلالـة (α=٠,٠٥).

وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمـل والمتعلقـة(المـصادر الماديـة، المصادر الوظيفية) ليس لها أثر في فقدان المعايير الاجتماعية عند مـستوى دلالـة (α= ٠,٠٥)، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غير دالة إحصائياً عنـد مستوى دلالة.(α= ٠,٠٥)

وإزاء ما تقدم من نتائج في جدول رقم(١٦) فإننا نصل إلى نتيجة أنه يوجـد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والاجتماعية) في فقدان المعايير الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذه المتغيرات. وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمـصادر ضـغوط العمل(المصادر المادية، المصادر الوظيفية) في فقدان المعـايير الاجتماعيـة ممـا يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

الفرضية الخامسة:

لا يوجد أثر هام ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلاله ($\alpha \geq$ ٠,٠٥)لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والتنظيمية، والمادية، والوظيفية، والاجتماعية) في الـشعور باللامبالاة كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

جدول رقم(١٧)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر مصادر ضغوط العمل في الشعور باللامبالاة

مصادر ضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
المصادر الفردية	٠,٤٥	٠,٠٧	٠,٣٦	٦,٨٢*	٠,٠٠٠
المصادر التنظيمية	٠,٣٢	٠,٠٦	٠,٠٣	٠,٥٦**	٠,٥٧٦
المصادر المادية	٠,٠٩	٠,٠٦	٠,٠٨	١,٥٣**	٠,١٢٦
المصادر الوظيفية	٠,١٨	٠,٠٦	٠,١٣	٢,٩٢*	٠,٠٠٤
المصادر الاجتماعية	٠,٥٥	٠,٠٥	٠,٤٧	١٠,٥٣*	٠,٠٠٠

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى(٠,٠١ ≥ α).**

** **غير دالة.**

تشير النتائج في الجدول رقم(١٧)، إلى أنه يوجد أثـر ذو دلالـة إحـصائية لمتغير المصادر الفردية كأحد مصادر ضغوط العمل في الشعور باللامبالاة حيث أن قيمة (t= ٦,٨٢)وبدلالة إحصائية(α= ٠,٠٠٠)وهي معنوية عنـد مـستوى دلالـة (α=٠,٠١). أما متغير المصادر الوظيفي في الشعور باللامبالاة فأنه يوجد أثـر ذو دلالة إحصائية حيث أن قيمة(t= ٢,٩٢)وبدلالة إحصائية(α= ٠,٠٠٤)وهي معنويـة عند مستوى دلالة (α=٠,٠١). وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المصادر الاجتماعية في الشعور باللامبالاة حيث أن قيمة(t= ١٠,٥٣)وبدلالة إحصائية(α=٠,٠٠٠). وهي معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠١).

وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمل والمتعلقة (المـصادر التنظيميـة، المصادر المادية) ليس لها أثـر فـي الـشعور باللامبـالاة عنـد مـستوى دلالـة (α=٠,٠٥)، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غير دالة إحـصائياً عنـد مستوى دلالة.(α= ٠,٠٥)

وإزاء ما تقدم من نتائج في جدول رقم(١٧) فإننا نصل إلى نتيجة أنه يوجـد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل(الفردية، والوظيفية، والاجتماعية) في الشعور باللامبالاة مما يقتـضي رفـض الفرضـية العدميـة فيمـا يتعلـق بهـذه المتغيرات. وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمـل(المـصادر

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

التنظيمية، المصادر المادية) في الشعور باللامبالاة مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≥ ٠,٠٥) لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي(One Way Anova)

جدول رقم(١٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA ONE WAY) لدرجة تأثير المتغيرات الديمغرافية على تصورات المبحوثين تجاه مصادر الضغوط

اسم المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	قيم (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F)
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٣	*٧,٩٧	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
النوع الاجتماعي	بين المجموعات	١	*٩,٥٣	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٩		
الخبرة	بين المجموعات	٣	*٩,٧٠	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
العمر	بين المجموعات	٣	*٤,٤٥	٠,٠٠٤
	داخل المجموعات	٣٨٧		
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	١	٠,٥٧	٠,٤٥
	داخل المجموعات	٣٨٩		
عدد الأطفال	بين المجموعات	٣	*١٠,٦٣	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
المركز الوظيفي	بين المجموعات	٢	*١٥,٣٠	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٨		
الدخل الشهري	بين المجموعات	٣	*٣,٩٩	٠,٠٠٨
	داخل المجموعات	٣٨٧		
المحافظة	بين المجموعات	٢	٠,٣٨	٠,٦٨
	داخل المجموعات	٣٨٨		

* **ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(٠,٠٥ α≥)**

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

أولاً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

يبين جدول رقم (١٨) نتائج تحليل التبـــاين الأحـــادي(One Way Anova) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي حيث وجـــدت فـــروق ذات دلاله إحصائية لمتغير النوع الاجتماعي في مصادر ضغوط العمل حيث وجـــدت أن (F= ٩,٥٣)ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مـــستوى دلالـــة (α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويبين الجدول رقـــم(١٩) أن الفروق بالنسبة للجنس كانت لصالح الإناث بدليل ارتفاع متوسطهن الحسابي حيـــث بلغ متوسط إجابة الذكور(٣,٠٥)، ومتوسط إجابة الإناث(٣,٢٦).

الجدول رقم(١٩)

المتوسطات الحسابية ولانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النوع الاجتماعي	ذكر	٢٢٧	٣،٠٥	٠,٦٤
	أنثى	١٦٤	٣،٢٦	٠,٦٨

ثانياً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٦) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي أن هنالك فروق ذات دلاله إحـــصائية لمتغيـــر المـــستوى التعليمي في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F=٧,٩٧) ومـــستوى الدلالـــة (α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كمـــا هـــي موضحة في الجدول رقم(٢٠).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الجدول رقم(٢٠)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات المستوى التعليمي في مصادر ضغوط العمل

فئات المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
الثانوية العامة فما دون	٢،٨٧	-	-	-	٠,٦٠*
دبلوم متوسط	٣,٠١	-	-	-	٠,٣٣*
بكالوريوس	٣،٢٠	-	-	-	-
دراسات عليا	٣،٤٧	-	-	-	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى (a = ٠,٠٥)**

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا) والمؤهل (ثانوية دون الثانوية العامة) ولصالح ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا). ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا) والمؤهل (دبلوم متوسط) ولصالح ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا).

ثالثاً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة العملية:

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة العملية أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F= ٩,٧٠) ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم(٢١).

الجدول رقم(٢١)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات الخبرة في مصادر ضغوط العمل

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	٥سنوات فأقل	٦-١٠سنوات	١١-١٥سنة	١٦سنة فأكثر
٥سنوات فأقل	٣،٠٢	-	-	-	٠,٤١*
٦-١٠سنوات	٣،٠٦	-	-	-	٠,٣٧*
١١-١٥سنة	٣،٠٥	-	-	-	٠,٣٨*
١٦سنة فأكثر	٣,٤٣	-	-	-	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى (a = ٠,٠٥)**

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر) والفئة (٥ سنوات فأقل) ولصالح فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر) والفئة (٦-١٠ سنوات) ولصالح فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر). بين فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر) والفئة (١١-١٥ سنة) ولصالح فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر).

رابعاً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن($F=$ ٤,٤٥)ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٤) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم (٢٢).

الجدول رقم(٢٢)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات العمر في مصادر ضغوط العمل

فئات العمر	المتوسط الحسابي	٣٠سنة فأقل	٣١-٤٠سنة	٤١-٥٠سنة	٥١سنة فأكثر
٣٠سنة فأقل	٢،٧٩	-	-	٠,٣٦*	٠,٤٩*
٣١-٤٠سنة	٣،١٣	-	-	-	-
٤١-٥٠سنة	٣،١٥	-	-	-	-
٥١سنة فأكثر	٣،٢٨	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α =٠,٠٥)

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية(٥١ سنة فأكثر) والفئة (٣٠ سنة فأقل) ولصالح الفئة العمرية(٥١ سنة فأكثر). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية(٤١-٥٠ سنة) والفئة (٣٠ سنة فأقل) ولصالح الفئة العمرية(٤١-٥٠ سنة).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

خامساً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعــاً لمتغير الحالة الاجتماعية أنه لا توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F= ٠,٥٧)ومستوى الدلالــة (α=٠,٤٥) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠٥) ممــا يقتــضي قبول الفرضية لهذا المتغير.

سادساً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير عدد الأطفال.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعــاً لمتغير عدد الأطفال أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير عدد الأطفــال فــي مــصادر ضــغوط العمــل حيــث وجــدت أن(F=١٠,٦٣) ومــستوى الدلالــة (α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كمــا هــي موضحة في الجدول رقم(٢٣).

الجدول رقم(٢٣)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات عدد الأطفال في مصادر ضغوط العمل

فئات عدد الأطفال	المتوسط الحسابي	لا يوجد	١-٣أطفال	٤-٧أطفال	٨أطفال فأكثر
لا يوجد	٢،٩١	-	-	٠,٣٦*	٠,٥٨*
١-٣أطفال	٣،١٢	-	-	-	٠,٣٧*
٤-٧أطفال	٣،٢٧	-	-	-	-
٨أطفال فأكثر	٣،٤٩	-	-	-	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى (α =٠,٠٥)**

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة (٨ أطفال فأكثر) والفئة (لا يوجد أطفال) ولصالح الفئة (٨ أطفال فأكثر). وكذلك وجــدت فــروق ذات دلالــة إحصائية بين الفئة (٨ أطفال فأكثر) والفئة (١-٣ أطفال) ولصالح الفئة (٨ أطفــال فأكثر). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة (٤-٧ أطفال) والفئة (لا يوجد أطفال) ولصالح الفئة (٤-٧ أطفال).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

سابعاً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المركز الوظيفي أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المركز الوظيفي في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F= ١٥,٣٠)ومستوى الدلالة (α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم(٢٤).

الجدول رقم(٢٤)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات المركز الوظيفي في مصادر ضغوط العمل

فئات المركز الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	رئيس قسم	موظف
مدير	٣,٠٤	-	-	٠,٥٩*
رئيس قسم	٣,٠٩	-	-	٠,٥٤*
موظف	٣,٦٣	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α =٠,٠٥)

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة المركز الوظيفي (موظف) والفئة(مدير) ولصالح الفئة(موظف). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة المركز الوظيفي (موظف) والفئة(رئيس قسم) ولصالح الفئة(موظف).

ثامناً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير الدخل الشهري.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير الدخل الشهري أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الدخل الشهري في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F=٣,٩٩) ومستوى الدلالة (α=٠,٠٠٨) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم(٢٥). حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الدخل الشهري (٣٠١ دينار فأكثر) والفئة(أقل من ١٠٠ دينار) ولصالح الفئة(أقل من ١٠٠ دينار).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الجدول رقم(٢٥)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات الدخل الشهري في مصادر ضغوط العمل

فئات الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ١٠٠ دينار	١٠١-٢٠٠ دينار	٢٠٠-٣٠٠ دينار	٣٠١دينار فأكثر
أقل من ١٠٠ دينار	٣،٥٨	-	-	-	-
١٠١-٢٠٠دينار	٣،١٨	-	-	-	-
٢٠٠-٣٠٠دينار	٣،١٦	-	-	-	-
٣٠١دينار فأكثر	٢،٩٥	٠,٦٣*	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = ٠,٠٥)

تاسعاً: الفروق بين مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المحافظة

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (١٨) لمصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغير المحافظة أنه لا توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المحافظة في مصادر ضغوط العمل حيث وجدت أن(F= ٠,٣٨)ومستوى الدلالة(α=٠,٦٨) هذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي قبول الفرضية لهذا المتغير.

الفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≥ ٠,٠٥)لتصورات المبحوثين للاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

جدول رقم(٢٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA ONE WAY) لدرجة تأثير المتغيرات الديمغرافية على تصورات المبحوثين تجاه الاغتراب الوظيفي

اسم المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	قيم(F) المحسوبة	مستوى دلالة (F)
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٣	*٥,٨٧	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
النوع الاجتماعي	بين المجموعات	١	*١٤,١٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٩		
الخبرة	بين المجموعات	٣	*٧,٤٤	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
العمر	بين المجموعات	٣	*٣,٨٧	٠,٠٠٩
	داخل المجموعات	٣٨٧		
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	١	٠,٤٩	٠,٤٨
	داخل المجموعات	٣٨٩		
عدد الأطفال	بين المجموعات	٣	*٨,٥٨	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
المركز الوظيفي	بين المجموعات	٢	*٢٠,٣٩	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٨		
الدخل الشهري	بين المجموعات	٣	*٨,٩٥	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٧		
المحافظة	بين المجموعات	٢	*١٠,٢١	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٨٨		

* قيمة (F) المحسوبة معنوية عند مستوى دلالة(٠,٠٥ ≥α)

أولاً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

يبين جدول رقم (٢٦) نتائج تحليل التباين الأحـــادي(One Way Anova) للاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي حيث وجدت فـــروق ذات دلالـــه إحصائية لمتغير النوع الاجتماعي فـــي الاغتـــراب الـــوظيفي حيـــث وجـــدت أن (F= ١٤,١٤)ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالـــة (α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويبين الجدول رقـــم(٢٧) أن

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفروق بالنسبة للجنس كانت لصالح الإناث بدليل ارتفاع متوسطهن الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الذكور(٢,٧٢)، ومتوسط إجابة الإناث(٣,٠٤).

الجدول رقم(٢٧)

المتوسطات الحسابية ولانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النوع الاجتماعي	ذكر	٢٢٧	٢،٧٢	٠,٨٤
	أنثى	١٦٤	٣،٠٤	٠,٨١

ثانياً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المستوى التعليمي في الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F= ٥,٨٧)ومستوى الدلالة (α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥) مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم(٢٨).

الجدول رقم(٢٨)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات المستوى التعليمي في الاغتراب الوظيفي

فئات المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
الثانوية العامة فما دون	٣،٣٢	-	-	-	-
دبلوم متوسط	٢،٧٣	٠,٥٩*	-	-	-
بكالوريوس	٢،٨٩	٠,٤٣*	-	-	-
دراسات عليا	٢،٦٣	٠,٦٩*	-	-	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى (a = ٠,٠٥)**

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا) والمؤهل (ثانوية دون الثانوية العامة) ولصالح ذوي المؤهل العلمي(ثانوية دون الثانوية العامة). ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهل العلمي(ثانوية دون الثانوية العامة) والمؤهل (دبلوم متوسط) ولصالح ذوي المؤهل العلمي(ثانوية دون الثانوية العامة). ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهل العلمي(ثانوية دون الثانوية العامة) والمؤهل (بكالوريوس) ولصالح ذوي المؤهل العلمي(ثانوية دون الثانوية العامة).

ثالثاً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة العملية

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة العملية أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F=٧,٤٤) ومستوى الدلالة(٠,٠٠٠ =α)هذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(٠,٠٥ =α)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقم(٢٩).

الجدول رقم (٢٩)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات الخبرة في الاغتراب الوظيفي

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	٥سنوات فأقل	٦-١٠سنوات	١١-١٥سنة	١٦سنة فأكثر
٥سنوات فأقل	٣,١٦	-	-	-	-
٦-١٠سنوات	٢،٨٢	٠,٣٤*	-	-	-
١١-١٥سنة	٢,٧٦	٠,٤٠*	-	-	-
١٦سنة فأكثر	٢،٥٩	٠,٥٧*	-	-	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥ = a)**

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر) والفئة(٥ سنوات فأقل) ولصالح فئة الخبرة(٥ سنوات فأقل). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الخبرة(٥ سنوات فأقل) والفئة ٦-١٠ سنوات) ولصالح

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

فئة الخبرة(٥ سنوات فأقل). وبين فئة الخبرة(٥ سنوات فأقل) والفئة (١١-١٥ سنة) ولصالح فئة الخبرة(٥ سنوات فأقل).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

رابعاً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير العمر

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتـــراب الـــوظيفي تبعـــاً لمتغير العمر أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمـــر فـــي الاغتـــراب الوظيفي حيث وجدت أن(F=٣,٨٧) ومستوى الدلالة(α= ٠,٠٠٩)وهـــذه النتيجـــة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضـــية لهـــذا المتغيـــر. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقـــم (٣٠).

الجدول رقم(٣٠)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات العمر في للاغتراب الوظيفي

فئات العمر	المتوسط الحسابي	٣٠سنة فأقل	٣١-٤٠سنة	٤١-٥٠سنة	٥١سنة فأكثر
٣٠سنة فأقل	٢،٩٥	-	-	-	-
٣١-٤٠سنة	٢،٩٠	-	-	-	-
٤١-٥٠سنة	٢,٨٧	-	-	-	-
٥١سنة فأكثر	٢،٣٩	٠,٥٦*	٠,٥١*	-	-

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية(٥١ ســـنة فـــأكثر) والفئة(٣٠ سنة فأقل) ولصالح الفئة العمرية(٣٠ سنة فأقل). وكذلك وجـــدت فـــروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية(٣١-٤٠ سنة) والفئة (٥١ سنة فأكثر) ولصالح الفئة العمرية(٣١-٤٠ سنة).

خامساً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(٢٦) للاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية أنه لا توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الحالة الاجتماعيـــة فـــي الاغتـــراب الـــوظيفي حيـــث وجـــدت أن(F=٠,٤٨) ومـــستوى الدلالـــة (α=٠,٤٩)وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)ممـــا يقتـــضي قبول الفرضية لهذا المتغير.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

سادساً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير عدد الأطفال.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتـراب الـوظيفي تبعـاً لمتغير عدد الأطفال أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير عدد الأطفـال فـي الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F=٨,٥٨) ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٠) وهـذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفـض الفرضـية لهـذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هـي موضـحة فـي الجدول رقم(٣١).

الجدول رقم(٣١)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات عدد الأطفال في الاغتراب الوظيفي

فئات عدد الأطفال	المتوسط الحسابي	لا يوجد	٣-١أطفال	٧-٤أطفال	٨أطفال فأكثر
لا يوجد	٢،٦٧	-	-	٠,٣٤*	٠,٦٣*
٣-١أطفال	٢،٦٨	-	-	٠,٣٣*	٠,٦٢*
٧-٤أطفال	٣،٠١	-	-	-	-
٨أطفال فأكثر	٣،٣٠	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥)= α

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة (٨ أطفال فأكثر) والفئة (لا يوجد أطفال) ولصالح الفئة (٨ أطفال فأكثر). وكذلك وجـدت فـروق ذات دلالـة إحصائية بين الفئة (٨ أطفال فأكثر) والفئة (١-٣ أطفال) ولصالح الفئة (٨ أطفـال فأكثر). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة (٤-٧ أطفال) والفئة (لا يوجد أطفال) ولصالح الفئة (٤-٧ أطفال).

سابعاً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتـراب الـوظيفي تبعـاً لمتغير المركز الوظيفي أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المركز الوظيفي في الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F= ٢٠,٣٩)ومستوى الدلالـة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هـي موضحة في الجدول رقم(٣٢).

الجدول رقم(٣٢)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات المركز الوظيفي في الاغتراب الوظيفي

فئات المركز الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	رئيس قسم	موظف
مدير	٢،٧١	-	-	٠,٨٦*
رئيس قسم	٢،٧٩	-	-	٠,٧٨*
موظف	٣،٥٧	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥ = α)

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة المركز الـوظيفي(موظف) والفئة(مدير) ولصالح الفئة(موظف). وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة المركز الوظيفي (موظف) والفئة(رئيس قسم) ولصالح الفئة(موظف).

ثامناً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الدخل الشهري.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(٢٦) للاغتـراب الـوظيفي تبعاً لمتغير الدخل الشهري أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الدخل الـشهري في الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F=٨,٩٥) ومستوى الدلالـة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥)مما يقتضي رفض الفرضية لهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هـي موضحة في الجدول رقم(٣٣).

الجدول رقم(٣٣)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات الدخل الشهري في الاغتراب الوظيفي

فئات الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ١٠٠ دينار	١٠١-٢٠٠ دينار	٢٠٠-٣٠٠ دينار	٣٠١دينار فأكثر
أقل من ١٠٠ دينار	٣،٤٦	-	-	-	-
١٠١-٢٠٠دينار	٢،٧٩	-	-	-	-
٢٠٠-٣٠٠دينار	٣،٠٣	-	-	-	-
٣٠١دينار فأكثر	٢،٥٢	٠,٩٤*	٠,٥١*	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥ = α)

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة الدخل الشهري (٣٠١ دينـــار فأكثر) والفئة (أقل من ١٠٠ دينار) ولصالح الفئة (أقل من ١٠٠ دينـــار). ووجـــدت فروق ذات دلالـــة إحـــصائية بـــين فئـــة الـــدخل الـــشهري (٢٠٠-٣٠٠ دينـــار) والفئة(١٠١-٢٠٠ دينار) ولصالح الفئة(١٠١-٢٠٠ دينار).

تاسعاً: الفروق بين الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المحافظة.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (٢٦) للاغتـــراب الـــوظيفي تبعـــاً لمتغير المحافظة أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المحافظة في الاغتراب الوظيفي حيث وجدت أن(F= ١٠,٢١)ومستوى الدلالة(α=٠,٠٠٠) وهذه النتيجـــة معنوية عند مستوى دلالة(α=٠,٠٥) مما يقتضي رفض الفرضـــية لهـــذا المتغيـــر. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية كما هي موضحة في الجدول رقـــم (٣٤).

الجدول رقم(٣٤)

نتائج تحليل اختبار شيفه لفئات المحافظة في الاغتراب الوظيفي

فئات المحافظة	المتوسط الحسابي	معان	الكرك	الطفيلة
معان	٣،١٠	-	-	-
الكرك	٢،٨٦	-	-	-
الطفيلة	٢،٥٨	*٠,٥٢	*٠,٢٤	-

* **ذات دلالة إحصائية على مستوى(α = ٠,٠٥)**

حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين محافظة(معان) ومحافظة(الطفيلة) ولصالح محافظة(معـــان). وكـــذلك وجـــدت فـــروق ذات دلالـــة إحـــصائية بـــين محافظة(الكرك) ومحافظة (الطفيلة) ولصالح محافظة (الكرك).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الفصل الخامس

الخاتمة والنتائج والتوصيات

٥. ١ الخاتمة:

استهدفت هذه الدراسة والتي تكونت من خمسة فصول إلى التعرف على أثـر مصادر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي في محافظات جنوب الأردن، وكـذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في التعرف على مصادر ضغوط العمل التـي تواجه العاملين، مستوى الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكوميـة فـي محافظـات الجنوب.

وقد تم استخدام استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي شمل كافة في العاملين في الدوائر الحكومية الرئيسية في محافظات جنوب الأردن، حيث تم توزيع الاستبانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (٤٧٧) فرداً حيث كـان عدد الاستبانات المعادة والصالحة للتحليل (٣٩١) وبنسبة (٣٠,١%) مـن مجمـوع الاستبانات الموزعة. وأخيراً تم عرض النتائج والتي كـشفت أن المتوسـط العـام لمصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب كان متوسطاً. وأن مستوى الاغتراب الوظيفي كان أيضاً متوسطاً، ودلت النتـائج أيـضاً بأن مصادر الضغوط تؤثر في الاغتراب الوظيفي، وترتبط معه بعلاقات ذات أثـر متميز، على أساس بعدي منفرد، أو على أساس كلي مجتمع.

٥. ٢ النتائج:

١. أشارت النتائج أن المتوسط العام لمصادر ضغوط العمل عنـد العـاملين فـي الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة كان متوسطاً حيث بلـغ(٣,١٤) وبأهمية نسبيـة بلغـت (٦٢,٨٠%)، مما يؤشر على أن مصادر ضـغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة جـاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتيب التالي (المصادر التنظيمية

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

المرتبة الأولى، المصادر الاجتماعية المرتبة الثانية، المصادر الفردية المرتبة الثالثة، وأخيراً جاءت المصادر الوظيفية في المرتبة الأخيرة).

وتفسر هذه النتيجة على أن عدم وجود أهداف عامه للمنظمة ثابتة ولكن هناك أهداف فرعية تتغير من فترة إلى أخرى. بالإضافة إلى أن الراتب لا يحقق للموظفين كامل احتياجاتهم. كما أن الهيكل التنظيمي في حالة تغير دائم في مراكز السلطة والصلاحيات والاتجاه نحو المركزية في العمل وجميع ذلك يشكل مصادراً للضغوط على العاملين في المرتبة الأولى. وجاءت المصادر الوظيفية بالترتيب الأخير وهذا يفسر بأن هذه المصادر تسبب ضغوطاً اقل على الموظفين لقلة ما يشعروا به من صراع الدور وعدم وضوح لدور الموظف للعمل المطلوب منه.

وجاءت نتائج هذه الدراسة متفقة مع ما جاءت به دراسة(شقيرات، والدرابيع والضمور: ٢٠٠٣) والتي أشارت إلى أن العاملين يعانون من أعراض مرتبطة بالضغوط النفسية.

٢. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد) كان متوسطاً حيث بلغ(٣,١٧) وبأهمية نسبية بلغت (٦٣,٤٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتيب التالي (القدرات والمهارات المرتبة الأولى، مفهوم الذات المرتبة الثانية، نمط الشخصية المرتبة الثالثة، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الصراع الشخصي).

وتفسر هذه النتيجة على ضعف في البرامج التدريبية والتطويرية المقدمة وعدم شموليتها لجوانب العمل المختلفة وكذلك تنقل القيادات الإدارية خلال فترة قصيرة مما يؤدي إلى عدم التمكن من كافة جوانب العمل في الوظائف وهذه النتيجة متفقة مع دراسة العطوي التي أجراها في السعودية على مراكز التدريب المهني.

٣. إن تصورات العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة لمصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة كان متوسطاً حيث بلغ(٣,٢٦) وبأهمية نسبية بلغت (٦٥,٢٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتيب

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

التالي(المشاركة في صنع القرار المرتبة الأولى، الهيكل التنظيمي المرتبة الثانية، التكنولوجيا المرتبة الثالثة، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد أهداف المنظمة.

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين يشعروا بالبعد عن القرارات التي تتخذ كونهم لا تؤخذ آرائهم ولا يشاركوا فيها فذلك يعتبر مصدراً واضحاً من مصادر ضغوط العمل على الموظف الذي يعاني من المركزية في اتخاذ القرارات وبالنسبة للترتيب الأخير لمصادر ضغوط العمل المختلفة بالمنظمة وهو أهداف المنظمة حيث أن بعض المنظمات تعاني من عدم وضوح لأهدافها بالإضافة لوجود أهداف فرعية للمنظمة مما شكل مصدراً للضغوط على الموظفين.

٤. إن تصورات العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة لمصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية كان متوسطاً حيث بلغ (٣,٠٤) وبأهمية نسبية بلغت (٦٠,٨٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتيب التالي(الأمن والسلامة المهنية المرتبة الأولى، درجة الحرارة المرتبة الثانية، توفر التجهيزات المرتبة الثالثة، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الإضاءة).

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين لا يشعروا بالأمان والسلامة المهنية في الدائرة وذلك يعتبر ضغطاً عليهم بالدرجة الأولى وجاء البعد الأخير في الترتيب الإضاءة وذلك كون طبيعة أعمال الموظفين لا تحتاج إلى درجة معينة من الإضاءة فيكفيهم ما هو متوفر لإنجاز العمل.

٥. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) كان متوسطاً حيث بلغ(٢,٩٩) وبأهمية نسبية بلغت (٥٩,٨٠%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتب التالي(المسؤولية عن الآخرين المرتبة الأولى، المستقبل الوظيفي المرتبة الثانية، عبء العمل المرتبة الثالثة، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد غموض الدور).

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

وتفسر هذه النتيجة على أن المسؤول يعاني من مسؤولية اجتماعية وشعوره بأهمية هذه المسؤولية يسبب ضغطاً عليه بالمرتبة الأولى كونه يتخذ قرارات مهمة تعتبر صعبة عليه وجاء بعد غموض الدور الأخير كونه هناك عدم وضوح أو نقص في المعلومات المطلوبة لسلوك الدور وأسباب غموض الدور قد تكون شغل وظيفة جديدة أو التعامل مع مشرف جديد أو النقل ويفسر ذلك أن الموظفين لديهم قدرة على الاستجابة لتلك المتغيرات وجاءت هذه النتيجة متفقة جزئياً مع دراسة المعشر ٢٠٠٣.

٦. إن تصورات العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة لمصادر الضغوط الاجتماعية كان متوسطاً حيث بلغ(٣,٢٣) وبأهمية نسبية بلغت (٦٤,٦٣%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط الاجتماعية جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت هذه المصادر وفق الترتيب التالي(المشاكل الأسرية المرتبة الأولى، العلاقات المتبادلة المرتبة الثانية، المراجعين المرتبة الثالثة، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد الأصدقاء).

وتفسر هذه النتيجة على أن الأسرة والمشاكل التي تتعرض لها عوامل ضاغطة مثل العلاقات الزوجية والالتزامات المالية وصعوبة تربية الأطفال فكل ذلك يعتبر مصدراً قوياً لضغوط العمل على الموظف بالمرتبة الأولى وجاء بعد الأصدقاء في المرتبة الأخيرة كمصدر ضغط على الموظف مما يؤكد تأثر الإنسان بالأحداث التي يمر بها صديقه فتسبب ضغطا عليه.

٧. إن تصورات العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة لمستوى الاغتراب الوظيفي كان متوسطاً حيث بلغ(٢,٨٦) وبأهمية نسبية بلغت (٥٧,١٦%)، مما يؤشر على أن مستوى الاغتراب الوظيفي عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب جاء بدرجة متوسطة، واحتل فقدان المعنى للحياة كأحد متغيرات الاغتراب المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٧)، وأهمية نسبية بلغت(٦١,٣٣%)، تلاها الشعور باللامبالاة بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٧)، وأهمية نسبية بلغت(٥٧,٣٣%)، وجاء في المرتبة الثالثة الانعزال الاجتماعي بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٢)، وأهمية نسبية

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

بلغت(٥٦,٤٢%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة فقدان السيطرة الذاتية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٢)، وأهمية نسبية بلغت(٥٤,٤٦%).

وتفسر هذه النتيجة على أن بعد فقدان المعنى للحياة جاء بالمرتبة الأولى حيث يكون الاغتراب ذو درجة عالية على الموظف فيكون فاقداً لمعنى الحياة وأهميتها وهذا سببه الضغوطات التي يتعرض لها الموظف وجاء بالترتيب الأخير فقدان السيطرة أي شعور الموظف بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها وتسبب له ضغوطاً على العمل.

وان مستوى الاغتراب كان متوسطاً في محافظات الجنوب هذا يؤشر أن هناك أمور تخفف من اثر مصادر ضغوط العمل على الموظف وأهمها درجة إيمانه بالله وإيحائه بالقضاء والقدر كونه يعيش في بيئة إسلامية.

٨. دلت النتائج على وجود علاقة بين مصادر الضغوط، بصورة بعدية منفردة، وبصورة كلية مجتمعة، والاغتراب الوظيفي حيث بلغت قيمة هذه العلاقة (٠,٧٣)، وجاءت معاملات الارتباط بصورة عامة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(٠,٠١)، وبلغت أقوى علاقة ارتباط على صعيد البعد المنفرد(مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد)(٠,٦٨) وكانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة التي ربطت بين(مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة والاغتراب الوظيفي)(٠,٤٠٠).

وتفسر هذه النتيجة على أن المصادر الفردية ذات علاقة قوية مع الاغتراب أي اكثر تأثيراً على الموظف كون الموظف وطبيعة شخصيته وسلوكه في العمل وما يتعرض له من آثار نفسية وجسدية بالإضافة إلى مدى فهمه لذاته جميع ذلك يسبب ضغوطاً على العمل بالنتيجة تؤدي إلى درجة أعلى من الاغتراب الوظيفي أي شعور الموظف بالبعد عن عمله وانعزاله اجتماعياً.

وجاءت المصادر المتعلقة بالوظيفة والاغتراب الوظيفي اضعف هذه العلاقات وذلك كونها لا تمس طبيعة الفرد نفسه فهي تؤثر فيه ولكن بدرجة اقل من المصادر الفردية.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٩. أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٥)، إلى أنه يوجد أثـر ذو دلالـة إحصائية لمتغيرات(المصادر الفردية، المصادر الاجتماعية، المصادر الماديـة) هي أكثر متغيرات مصادر الضغوط تأثيراً في الشعور بفقـدان معنـى الحيـاة. وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمـل والمتعلقـة(المـصادر التنظيميـة، المصادر الوظيفية) ليس لها أثر في الشعور بفقدان معنى الحياة.

وتفسر هذه النتيجة على أن المصادر الفردية والاجتماعية والمادية هي أقوى تأثير على الموظف بشكل مما ينتج عنه شعوره بفقدان معنى الحياة فنمط شخـصية الموظف وسلوكه في عمله تحدد درجة الاغتراب التي يتعرض لها بالإضافة إلى ما يعانيه من أمراض نفسية وجسدية وإدراكه لذاته أي الصورة التي يرى نفسه عليها. وما لديه من خبرات وقدرات ومهارات جميع ذلك يؤثر على قدرته على التأثر بتلك المصادر الفردية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي ولذلك فإن المصادر الفردية جـاءت اكثر متغيرات مصادر الضغوط تأثيراً في الشعور بفقدان معنى الحياة.

وعدم وجود أثر للمصادر التنظيمية والوظيفية بعد فقدان معنى الحياة يعـود إلى أن الموظف قد يتعرض لهذه الضغوط فعلاً لكنه لا يجعل درجة التـأثير تـصل إلى فقدانه لمعنى الحياة. هذا ما أشرنا سابقاً يعتمد على قوة إيمانه بـالله وبالقـضاء والقدر.

١٠. أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٦)، إلى أنه يوجد أثـر ذو دلالـة إحصائية لمتغيرات(المصادر الفرديـة، المـصادر الاجتماعيـة، المـصادر التنظيمية، المصادر الوظيفية) هي أكثر متغيرات مصادر الضغوط تأثيراً فـي الانعزال الاجتماعي. وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمـل والمتعلقـة (المصادر المادية) ليس لها أثر في الانعزال الاجتماعي.

وتفسر هذه النتيجة على أن المـصادر الفرديـة والاجتماعيـة والتنظيميـة والوظيفية لها اثر أقوى في الانعزال الاجتماعي وذلك لان طبيعـة الموظـف وأي إنسان أخر اجتماعي بطبعه لكن تلك الضغوط التي تؤثر عليه تجعلـه يميـل إلـى الانعزال الاجتماعي فنمط الشخصية والظروف الاجتماعية مـن أسـر وأصـدقاء وعلاقات اجتماعية إذا كانت سيئة فإن أثرها يكون قوي وان المـوظفين المبحـوثين

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

يعانوا من ضغوط اجتماعية وفردية وتنظيمية ووظيفة داخل وخارج الدائرة أدت إلى ارتفاع بعد الانعزال الاجتماعي.

وان عدم اثر المصادر المادية في الانعزال الاجتماعي سببه أن الضوء والضوضاء وتصميم المكتب ليست من الضغوط التي يعاني منها الموظفين.

١١. أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٧)، إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات(المصادر الفردية، المصادر الاجتماعية، المصادر التنظيمية) في فقدان السيطرة الذاتية.

وأشارت النتائج أن مصادر ضغوط العمل والمتعلقة(المصادر المادية، المصادر الوظيفية) ليس لها أثر في فقدان السيطرة الذاتية عند مستوى دلالة (α =٠,٠٥) ، حيث كانت قيم(t) المحسوبة لهذه المتغيرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة(α= ٠,٠٥).

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين المبحوثين يعانوا بدرجة كبيرة من المصادر الفردية والاجتماعية والتنظيمية أدى إلى فقدان السيطرة الذاتية لديهم أي عدم قدرتهم على تفسير الأمور أو التعامل والتفاعل مع المواقف التي يتعرضوا لها في العمل يسبب نمط الشخصية والسلوك لدى الموظف وتعرضه لأمراض نفسية وجسدية أيضاً المصادر الاجتماعية التي يتعرض لها من مشاكل أسرية وارتباطات اجتماعية ومسؤولية وطبيعة المنظمة من إجراءات وقرارات هذه المصادر قوية لدى المبحوثين فأدت إلى فقدان السيطرة الذاتية .لكن المصادر المادية والمصادر الوظيفية لم تؤثر في فقدان السيطرة الذاتية كون الموظفين المبحوثين لا يتعرضوا لها بشكل كبير.

١٢. أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٨)، إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات(المصادر الفردية، المصادر الاجتماعية، المصادر التنظيمية (في فقدان المعايير الاجتماعية).

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين المبحوثين يتعرضوا إلى فقدان المعايير الاجتماعية يسبب تلك المصادر كون الموظف يعاني من مشاكل مالية واجتماعية ويشعر بعدم قدرته على تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية يؤدي إلى فقدان المعايير

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الاجتماعية. وان عدم تعرض الموظفين المبحوثين إلى المصادر المادية والوظيفية أدى إلى عدم فقدان المعايير الاجتماعية لديهم.

١٣. أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(١٩)، إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات(المصادر الفردية، المصادر الاجتماعية، المصادر الوظيفية) في الشعور باللامبالاة.

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين المبحوثين يتعرضوا بشكل اكبر إلى مصادر الضغوط الفردية والاجتماعية والوظيفية مما أدى إلى شعورهم باللامبالاة أي عدم اهتمامه بما يجري حوله وما يحدث من تطورات في العمل وانه يؤدي عمله دون رغبة. وذلك لان المشاكل الاجتماعية والعلاقات والأسرة والأصدقاء ونمط الشخصية وغموض الدور للوظيفة والصراع الوظيفي جميع ذلك أدى إلى شعورهم باللامبالاة . وان المصادر المادية والتنظيمية اقل تأثيراً على المبحوثين مما أدى إلى عدم وجود شعور باللامبالاة لديهم، وهذه النتيجة تتفق جزئياً مع دراسة (جودة، ٢٠٠٢م).

١٤. باستقراء النتائج الواردة في الجدول رقم(٢٠) فلقد أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، عدد الأطفال، المركز الوظيفي، والدخل الشهري) وكانت الفروق بالنسبة للجنس لصالح الإناث، ولصالح ذوي المؤهل العلمي(دراسات عليا)، ولصالح فئة الخبرة(١٦ سنة فأكثر)، ولصالح الفئة(أقل من ١٠٠ دينار)، أما بالنسبة للعمر فجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية(٥١ سنة فأكثر) والفئة العمرية(٤١-٥٠ سنة). أما بالنسبة لعدد الأطفال فوجدت فروق لصالح الفئة (٨ أطفال فأكثر). والفئة (٤-٧ أطفال). وجاءت الفروق بالنسبة للمركز الوظيفي لصالح فئة الموظف. في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الحالة الاجتماعية، والمحافظة) وهذه النتيجة تتفق جزئياً مع دراسة أبو شتال، ٢٠٠٥م.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

15. باستقراء النتائج الواردة في الجداول رقم(21) فلقد أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين للاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر، عدد الأطفال، المركز الوظيفي، والدخل الشهري، والمحافظة) وكانت الفروق بالنسبة للجنس لصالح الإناث، ولصالح ذوي المؤهل العلمي(ثانوية عامة فأقل)، ولصالح فئة الخبرة(5 سنوات فأقل)، ولصالح الفئة(أقل من 100 دينار) والفئة(101-200 دينار)، أما بالنسبة للعمر فجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية(51 سنة فأكثر) والفئة العمرية(30 سنة فأقل) والفئة(31-40 سنة). أما بالنسبة لعدد الأطفال فوجدت فروق لصالح الفئة (8 أطفال فأكثر). والفئة (4-7 أطفال). وجاءت الفروق بالنسبة للمركز الوظيفي لصالح فئة الموظف. أما بالنسبة لمتغير المحافظة فجاءت لصالح محافظة(معان). ومحافظة(الكرك) في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين للاغتراب الوظيفي العمل تعزى لمتغير(الحالة الاجتماعية).

5. 3 التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن المتوسط العام لمصادر ضغوط العمل عند العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب الثلاثة كان متوسطاً، وأن مستوى الاغتراب كان متوسطاً في محافظات الجنوب الثلاثة، لذلك تقدم هذه الدراسة عدد من التوصيات للمهتمين والمسؤولين في الدوائر الحكومية المبحوثة للحد من مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين وذلك يكون عن طريق مجموعة من الآليات أهمها:

1. العمل على خلق مناخ تنظيمي إيجابي في هذه الدوائر تؤدي إلى تحسين العلاقات بين العاملين وبين رؤسائهم وذلك عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بتصريف شؤونهم في العمل بتلك الدوائر.
2. لضمان نجاح الخطط والبرامج والسياسات التدريبية يجب العمل على دراسة الاهتمامات والاتجاهات والمشاعر النفسية والسلوكية للعاملين في الدوائر

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الحكومية والتعرف على العوامل والمتغيرات المحددة والمؤثرة في هذه الاتجاهات للكوادر البشرية العاملة في تلك الدوائر الحكومية.

٣. العمل على تدعيم التفاعل الاجتماعي وتدعيم روابط المحبة والمودة بين جماعات العمل المختلفة بزيادة اللقاءات المستمرة والنشاطات الاجتماعية والترفيهية التي تساعد في زيادة ربط الموظف وانتماءه إلى دائرته.

٤. العمل على وضع نظام للحوافز بالنسبة للعاملين يتناسب مع الظروف المادية الصعبة التي يعاني منها الموظفين وتحديث تلك الحوافز. سواء كانت حوافز مادية أو حوافز معنوية فهما معاً يدفعان الموظف للمزيد من العطاء والعمل والإبداع.

٥. ضرورة تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية الموجودة حالياً بحيث تزيد من فرص الترقية والترفيع لدى الموظف والعمل على تحسين الإجراءات والتعليمات المتبعة في العمل وتبسيطها مما يساهم في زيادة الدافعية لدى الموظفين وأن يحقق فرص الترقية والترفيع بصورة موضوعية، وتوفير سبل المعرفة لهم بإدخال وسائل تعليمية مما يسهم في فهم الموظفين لمسؤولياتهم وواجباتهم ويكونوا أكثر رغبة وقدرة على العمل.

٦. الاهتمام بتصميم المكاتب للموظفين والعمل على إيجاد ظروف عمل مريحة تتوفر فيها كافة عناصر الراحة من إضاءة وهدوء ووضع إجراءات واضحة وسهلة للتعامل مع المراجعين تساعد الموظفين أكثر على تقديم الخدمة بشكل أسرع وأدق والحصول على رضى المراجعين أيضاً بتوفير خدمات سريعة ودون تعقيد.

٧. توضيح وتوزيع الأدوار بين الموظفين بعدالة بما يتناسب مع قدراتهم الوظيفية ومهاراتهم، وتحديد الوصف الوظيفي لكل وظيفة مما يساهم في معرفة الموظف لواجباته ومسؤولياته وحقوقه. وبذلك تختفي مظاهر غموض الدور وصراع الدور ويكون الموظف أقل معاناة وتعرض لمصادر ضغوط العمل.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

٨. إجراء الدراسات والأبحاث التي تتناول مصادر ضغوط العمل وتتناول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين على المزيد من الدوائر الحكومية التي لم تشملها الدراسة.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

المراجع

أ. المراجع باللغة العربية:

أبو شتال، معتصم مهدي، (٢٠٠٥)، **مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل**، "رسالة ماجستير غير منشورة"، جامعة مؤته، الكرك، الأردن.

الأحمدي، حنان عبدالرحيم،(٢٠٠١)، الاستقلالية المهنية للأطباء العاملين في مستشفيات مدينة الرياض: دراسة تطبيقية، "**المجلة العربية للعلوم الإدارية**"،ع ٣،م٨،ص ٩١- ١٣١، معهد الإدارة العامة، السعودية.

جودة، إيمان واليافي، رندة،(٢٠٠٢)، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، "**مجلة جامعة دمشق**"، العدد الأول، سوريا،٧١-١٢٠

جون بي، أردن،(٢٠٠٤)، "**التعايش مع ضغوط العمل**"، ترجمة: عبدالكريم العقيل، مكتبة جرير، الرياض، السعودية.

حسن، راوية،(٢٠٠٢)، "**السلوك التنظيمي المعاصر**"، الدار الجامعية، القاهرة، مصر.

حنفي، عبدالغفار، عبدالسلام وأبو قحف، محمد وبلال، ،(٢٠٠٢)، **محاضرات في السلوك التنظيمي**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر.

الحوامدة، كمال محمود،(٢٠٠٠)، **آثار ومظاهر الاغتراب في الجامعات السودانية والأردنية**، "رسالة دكتوراه غير منشورة"، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

الخزامي، عبدالحكيم أحمد،(١٩٩٩)، **ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير**، مكتبة بن سينا، القاهرة، مصر.

الخضيري، محسن أحمد، (١٩٩١)، "**الضغوط الإدارية**"، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

دمنهوري، رشاد صالح،(١٩٩٠)، الشعور بالاغتراب عن الذات والآخرين، دراسة علمية حضارية مقارنة، "**مجلة علم النفس**"، ع٤، م١٣، ص ص ١٢٩- ١٤٦، جامعة القاهرة.

راشد، محمد لطفي،(١٩٩٢)، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، "**مجلة معهد الإدارة العامة**"، معهد الإدارة العامة، م٣٥، ع٢، الرياض، السعودية، ص ص٦٩-٩٥.

الزغل وعلي، وعاطف غضيبات،(١٩٩٠)، الشباب والاغتراب دراسة ميدانية من شمال الأردن، "**مجلة مؤته للبحوث والدراسات**"، ع٢،م٥، ص ص ٤٣- ٨١ الكرك، الأردن.

السهل، راشد علي،و مصري عبدالحميد، حنوزة،(٢٠٠١)، مستوى الإحساس بالصدمة وعلاقته بالقيم الشخصية والاغتراب، والاضطرابات النفسية عند الشباب دراسة ميدانية، "**مجلة العلوم الاجتماعية**"، العدد الثاني، جامعة الكويت.

شقيرات، محمد عبدالرحمن، وماهر الدرابيع، ومحمد الضمور،(٢٠٠٣)، مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة، "**مجلة الإداري**"، ع٩٢،ص ص ١٥٧-١٨٣، عُمان، مسقط.

عبدالوهاب، أحمد،(٢٠٠٠)، **السلوك التنظيمي**، دار الوفاء للطباعة والنشر، المنصورة، مصر.

العديلي، ناصر محمد،(١٩٩٣)، **إدارة السلوك التنظيمي**، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

العضايلة، علي محمد،(١٩٩٩)، دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة الكبرى في جنوب الأردن، "**مجلة مؤته للبحوث والدراسات**"، ع٧، م١٤،ص ص ١١٣- ١٤٤، جامعة مؤته، مؤته، الأردن.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

العطوي، محمد إبراهيم،(٢٠٠٤)، **أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية**، "رسالة ماجستير غير منشورة"، جامعة مؤته، مؤته، الأردن.

عنوزة، عبداللطيف ماجد،(١٩٩٩)، الاغتراب الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حول علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية التنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال، "**مجلة الإدارة العامة**"، ع٢،م٣٩،ص ص ٣٤٣- ٣٨٩، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

عويدات، عبدالله،(١٩٩٧)، مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الأساسية في الأردن، "**مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**"، المجلد ١٣، ع٢، ص ص ١٢٩- ١٤٩، اربد، الأردن.

القرني، محمد بن مسفر،(٢٠٠٣)، تأثير غموض الدور وتعارض الدور في الممارسة المهنية لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في المؤسسات الطبية، "**مجلة العلوم الاجتماعية**"، م٣١، ع١، ص ص ٨٧-١٠٥، الكويت.

القريطي، عبدالمطلب أمين، عبدالعزيز السيد، الشخص، (١٩٩١)، دراسة ظاهرة الاغتراب لدى عينة من طلاب الجامعة السعوديين وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى، "**مجلة رسالة الخليج**"،ع٥، م١٨،ص ص ٥٣- ٨٥، الرياض، السعودية.

القريوتي، محمد قاسم،(٢٠٠٠)، "**السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة**"، ط٣، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المجالي، قبلان،(١٩٩٣)، العلاقة بين الاختصاص الأكاديمي وبعض جوانب الاغتراب وفقاً لمقياس دوايت دين، "**مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**"، م٩، ع٤،ص ص ٣٤٧- ٣٦٦، اربد، الأردن.

المعشر، زياد،(٢٠٠٣)، قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن، "**مجلة دراسات العلوم الإدارية**"، م٤، ع١،ص ص ١٦٤- ١٨١، عمان، الأردن.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

موسى، وفاء،(٢٠٠٢)، **الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق، وعلاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية**، "رسالة ماجستير غير منشورة"، جامعة دمشق، سوريا.

هيجان، عبد الرحمن أحمد،(١٩٩٨)، **ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدراكها**، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

ب. المراجع باللغة الإنجليزية:

John, Crank,(١٩٩٥), "International And Organizational Antecepents Of Role, Stress, Among Police" **Criminal Justice And Behavio**, Vol ٢٢.No ٦, pp ٢٠-٥٢.

Rabindra N. Kaungo.(١٩٩٠). "Culture And Work Alienation**: Western Models And Eastern Realities International Journal Of Psychology**". Vol ٢٥٠.No ٢٥, pp ٧٩٥- ٨١٢.

Seidman, J.(١٩٩٥). The Relationship Alienation Sense Of School Membership, Perception Of Competence And Acadmic Achievement Among Middle School Students, **Dissertation Abstract International**,p ٥٦.

Sheena Ashford,(١٩٩٠), "Upward Mobility, Status In Consistency And Psychological Health", **Journal Of Social Psychology,** Vol ١٣٠, Issue١, pp ٦-٧٧.

Shoho, Alan And Martin, Nancy.(١٩٩٩). A Comparison Of Alienation Among Alternatively And Traditionally Certified Teachers, "**Annual Meeting Of The American Educational Research Association**". Montreal: Canada.

Trusty,J.(١٩٩٣). Alienation From School, **Journal Of Research And Development In Education**, Vol ٢٦ No٤, pp ٢٣٣- ٢٤٠.

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ملحق(أ)

إحصائية بأعداد الموظفين في الدوائر التي شملتها الدراسة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

إحصائية بأعداد الموظفين في الدوائر التي شملتها الدراسة

اسم الدائرة	المحافظة			عدد الاستبيانات الموزعة
	معان	الكرك	الطفيلة	
١. مديرية الأوقاف والمقدسات الإسلامية	٢٠	١٧	١٥	١٥
٢. دائرة الأحوال المدنية والجوازات.	٤٠	٣٠	٢٥	٣٥
٣. التنمية الاجتماعية.	٢٥	٤٠	٣٠	٣٢
٤. مديرية العمل.	٢٠	٢٥	١٥	٢٠
٥. دائرة الأراضي والمساحة.	٢٥	٣٥	٢٤	٢٠
٦. دائرة الإحصاءات.	٢	١٥	٣	١٢
٧. سلطة المياه.	١٣	٤٠	٢٦	٢٥
٨. مديرية المالية.	١٢	٢٠	١٥	١٥
٩. مديرية الزراعة.	٤٤	٣٥	٣٧	٤٥
١٠. مديرية الصحة.	٢٠	٤٠	٢٢	٣٥
١١. مديرية الشباب.	١٠	١٥	١٢	١٤
١٢. البريد والاتصالات.	١٤	١٠	١٤	١٠
١٣. الأشغال العامة.	٢٠	١٥	١٢	١٥
١٤. مديرية الثقافة.	٥	٨	٦	٨
١٥. مديرية التموين.	٦	٥	٨	٨
١٦. مديرية السياحة.	٢	٦	٣	٦
١٧. دائرة الآثار العامة.	٥	٤	٥	٧
١٨. مديرية التربية والتعليم*	١٢٧	١١٠	١٠٠	١٤
١٩. ضريبة الدخل	١٥	٢٠	٥	١٠
المجموع	**٤٢٥**	**٤٩٠**	**٣٧٣**	**٤٧٧**
المجموع العام= ١٢٨٨				

* **لم تشمل فئة المعلمين**

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

ملحق (ب)

استبانة الدراسة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بدراسة حول (أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية بمحافظات الجنوب في الأردن).

ويشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة لإجراء دراسة ميدانية تهدف لمعرفة أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

ومصطلح الاغتراب الوظيفي (مصطلح إداري) يشير إلى إنعزال الفرد عن عمله وعن نفسه وعن ما يحيطه من مؤثرات بسبب ما يعيشه من حالة بُعد فيشعر بعدم رغبة بالحياة ويكون منعزل اجتماعياً ويتصف سلوكه باللامعيارية واللامعنى، وجميع ذلك يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد بشكل عام وعلى إنتاجيته في عمله بشكل خاص.

وتتكون هذه الاستبانة من ثلاث أجزاء هي:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات العامة.

الجزء الثاني: يتكون من مجموعة من الأسئلة عن مصادر ضغوط العمل.

الجزء الثالث: يتكون من مجموعة من الأسئلة عن الاغتراب الوظيفي.

لذا يرجى التلطف بالتعاون في تعبئة هذه الاستبانة بموضوعية حتى تخرج هذه الدراسة دقيقة، والمعلومات الواردة في هذه الاستبانة سوف تحاط بالسرية الكاملة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

الباحثة

نبيلة لطفي الخوالدة

ماجستير إدارة عامة

جامعة مؤته

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الجزء الأول: المعلومات العامة

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) في المربع المناسب:

١.المؤهل العلمي:

☐ ثانوية فما دون ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير أو ما يعادلها ☐ دكتوراه

٢.النوع الاجتماعي:

☐ ذكر ☐ أنثى

٣.سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات

☐ من ١١ إلى ١٥ سنة ☐ ١٦ سنة فأكثر

٤.العمر:

☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ ٣١ إلى ٤٠ سنة

☐ من ٤١ إلى ٥٠ سنة ☐ ٥١ سنة فأكثر

٥.الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل

٦.عدد الأطفال:

☐ لا يوجد ☐ من١-٣ أطفال ☐ ٤-٧ أطفال ☐ ٨ فأكثر

٧.المركز الوظيفي:

☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف

٨.الدخل الشهري:

☐ أقل من ١٠٠ دينار ☐ من ١٠١- ٢٠٠ دينار

☐ من ٢٠٠- ٣٠٠ ☐ من ٣٠٠- ٥٠٠

٩.المحافظة:

☐ معان ☐ الكرك ☐ الطفيلة

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الجزء الثاني: مقياس ضغوط العمل

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) في المكان الذي يمثل رأيك:

الرقم	الفقرة	درجات المقياس				
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً على الإطلاق
١	أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلاً من التركيز على الجوانب الإيجابية					
٢	الواجبات المطلوبة مني تتطلب مهارات وقدرات أكثر من التي امتلكها					
٣	أشعر في عملي بالقلق ونقص امتلاك الطاقة الكافية للقيام به					
٤	أشعر بأنني مندفع وطموح وأنجز عملي في أقل وقت ممكن					
٥	أشعر بعدم التوازن الداخلي عند تعاملي مع مشكلة في العمل					
٦	يزعجني في عملي الهيكل التنظيمي للدائرة بسبب عدم مرونته وعدم استجابته للتغيرات المستجدة					
٧	أجد صعوبة في التعامل مع الأجهزة التقنية في دائرة عملي					
٨	يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات هامة متعلقة بعملي في الدائرة					
٩	يقيم عملي في الدائرة من قبل الإدارة بطرق غير موضوعية					
١٠	لا يوجد في الدائرة أهداف عمل واضحة ومحددة					
١١	يزعجني قلة الراتب والمكافآت بالمقارنة مع أهمية طبيعة المهام والواجبات التي أقوم بها					
١٢	يتم عملي في الدائرة في مكان كثير الضوضاء					
١٣	الإضاءة في مكان عملي غير موزعة توزيعاً مناسباً					
١٤	أعمل في الدائرة في أجواء متباينة الحرارة					
١٥	يؤثر عدم توفر الأجهزة اللازمة سلبياً على أدائي لعملي					
١٦	لا يتوفر في مكان عملي في الدائرة احتياجات الصحة والسلامة المهنية					
١٧	إن سلطاتي ومسؤولياتي غير واضحة					
١٨	يواجهني أثناء عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة					
١٩	أن حجم العمل الذي أقوم به أكبر من الوقت المتاح لي					
٢٠	أن عملي يترتب عليه كثير من المخاطر المتنوعة					
٢١	وجد بطء في فرص النمو والترقية في الدائرة التي أعمل بها					
٢٢	يشعرني عملي كرئيس قسم بالمسؤولية عن الموظفين في الدائرة					
٢٣	المشكلات التي تحدث في أسرتي تؤثر سلباً علي في عملي					

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit

الرقم	الفقرة	درجات المقياس				
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً على الإطلاق
٢٤	شعوري بالالتزام العميق نحو أصدقائي يجعلني أتـــأثر بظـــروفهم ومطالبهم الخاصة					
٢٥	أشعر بالتوتر بسبب حدوث خلافات بيني وبين زملائي في العمل					
٢٦	يزعجني عدم تعاون الموظفين معي أثناء العمل في الدائرة					
٢٧	أتعامل مع مراجعين كثيري الإلحاح وغيـــر ملتـــزمين بالتعليمـــات النظامية					
٢٨	يزعجني التدخل الذاتي من المراجعين في الإجراءات المتبعة					

مقياس الاغتراب الوظيفي

الجزء الثالث: أرجو التكرم بوضع إشارة (√) في المكان الذي يمثل رأيك:

الرقم	الفقرة	درجات المقياس				
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً على الإطلاق
٢٩	أشعر أحياناً بأن الحياة مملة					
٣٠	يبدو لي أن المستقبل كئيباً					
٣١	أشعر بعدم وجود هدف محدد لي في الحياة					
٣٢	يصعب علي التمييز بين الصواب والخطأ					
٣٣	أشعر بصعوبة التعبير عن أفكاري بحرية					
٣٤	أشعر أن قدرتي على العطاء في العمل محدودة					
٣٥	أشعر بالرغبة في العمل وحيداً دون تدخل الآخرين					
٣٦	أرغب في إغلاق الباب أثناء عملي والبقاء بمفردي في الدائرة					
٣٧	أعتقد أن اللقاء خارج مكان العمل للموظفين أمر غير ضروري					
٣٨	أشعر بأن التزامي كموظف بالعادات والتقاليد يحـــد مـــن حريتـــي الشخصية					
٣٩	أشعر أن العلاقات الاجتماعية تحد من طموحي الذاتي					
٤٠	يهمني أن أحقق النجاح بصرف النظر عن الوسائل المتبعة					
٤١	أشعر بأني غير معني بما يحدث من تغيرات اجتماعية					
٤٢	أشعر بأن اهتمامي قليل بمتابعة القضايا العامة					
٤٣	أشعر بقلة الاهتمام بسمعة دائرتي في الوسط الاجتماعي					

All Rights Reserved - Library of University of Jordan - Center of Thesis Deposit